

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Автоматизация производственных процессов»



Утвержден  
Первый проректор  
Т.Р. Змызгова  
2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Стандартизация, сертификация и управление качеством**  
**работ и услуг»**  
**образовательной программы высшего образования –**  
**программы бакалавриата**  
**27.03.01 – Стандартизация и метрология**

Направленность:  
**Стандартизация, метрология и управление качеством**

Форма обучения: очная, заочная

Курган 2021

Рабочая программа учебной дисциплины: «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Стандартизация и метрология» (Стандартизация, метрология и управление качеством), утвержденными:

- для очной формы обучения «30» августа 2021 года;
- для заочной формы обучения «30» августа 2021 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автоматизация производственных процессов» « 10 » сентября 2021 года, протокол № 1.

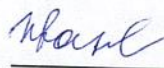
Рабочую программу составил  
доцент



В.В. Марфицын

Согласовано:

Заведующий кафедрой автоматизации  
производственных процессов



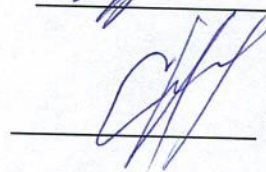
И.А. Иванова

Специалист по учебно-  
методической работе  
Учебно-методического отдела



Г.В. Казанкова

Начальник Управления  
образовательной деятельности



С.Н. Сеницын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачетных единицы трудоемкости (144 академических часа).

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                       | На всю дисциплину | Семестр        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
|                                                                                          |                   | 7              |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b> | <b>20</b>         | <b>20</b>      |
| Лекции                                                                                   | 10                | 10             |
| Практические занятия                                                                     | 10                | 10             |
| <b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>                                  | <b>124</b>        | <b>124</b>     |
| Подготовка к экзамену                                                                    | 27                | 27             |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)  | 97                | 97             |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                      | <b>Экзамен</b>    | <b>Экзамен</b> |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>                  | <b>144</b>        | <b>144</b>     |

### Заочная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                       | На всю дисциплину | Семестр        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
|                                                                                          |                   | 8              |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b> | <b>8</b>          | <b>8</b>       |
| Лекции                                                                                   | 4                 | 4              |
| Практические занятия                                                                     | 4                 | 4              |
| <b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>                                  | <b>136</b>        | <b>136</b>     |
| Подготовка к экзамену                                                                    | 27                | 27             |
| Выполнение контрольной работы                                                            | 18                | 18             |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)  | 91                | 91             |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                      | <b>Экзамен</b>    | <b>Экзамен</b> |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>                  | <b>144</b>        | <b>144</b>     |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» относится к учебным обязательным дисциплинам, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата (ПБ) направления подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология».

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин:

- Введение в специальность;
- Основы технического регулирования;
- Управление качеством;
- Квалиметрия;
- Стандартизация.

Результаты обучения по дисциплине необходимы как базовые для изучения дисциплины «Технология разработки стандартов и нормативной документации», а также для выполнения выпускной квалификационной работы при рассмотрении вопросов, связанных с стандартизацией, сертификацией и управлением качеством услуг и работ.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» является формирование системного комплекса знаний о современных подходах к стандартизации, сертификации и управлению качеством работ и услуг.

Задачами изучения дисциплины является: изучение основных понятий и определений в сфере услуг и работ; нормативно-методического обеспечения стандартизации, подтверждения соответствия и управления качеством услуг и работ; особенностей стандартизации, сертификации и управления качеством различных видов услуг и работ.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способностью участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия (ПК-6);

- способностью участвовать в практическом освоении систем менеджмента качества, рекламационной работе, подготовке планов внедрения новой контрольно-измерительной техники, составлении заявок на проведение сертификации (ПК-13).

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

- Знать принципы и правила проведения сертификации услуг (работ) (ПК-6);

- Уметь составлять заявки на проведение сертификации услуг (работ) (ПК-13);
- Владеть навыками проведения сертификации услуг (работ) (ПК-6);
- Владеть навыками составления заявок на проведение сертификации услуг (работ) (ПК-13).

В рамках освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» обучающиеся готовятся к решению следующих профессиональных задач:

- установление, реализация и контроль норм, правил и требований к услуге;
- участие в разработке мероприятий по обеспечению высокого качества и безопасности услуги;
- обеспечение функционирования систем подтверждения соответствия услуг заданным требованиям.

В рамках освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» обучающиеся готовятся к исполнению следующих трудовых функций профессионального стандарта:

- подтверждения соответствия услуг требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договоров;
- участие в освоении на практике систем управления качеством;
- участие в разработке мероприятий по контролю и повышению качества услуг, планированию работ по стандартизации и сертификации, систематизации и обновлению применяемых стандартов, норм и других документов;
- выполнение работ по стандартизации и подготовке к сертификации;
- изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта по направлению исследований в области стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством.

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Очная форма обучения

| Рубеж   | Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы               | Количество часов контактной работы с преподавателем |                  |                 |
|---------|---------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|-----------------|
|         |                     |                                          | Лекции                                              | Практич. занятия | Лаборат. работы |
| Рубеж 1 | 1                   | Введение. Основные понятия и определения | 1,0                                                 | -                | -               |
|         | 2                   | Стандартизация, сертификация и           | 1,0                                                 | -                | -               |

|            |   |                                                                                                       |     |     |   |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---|
|            |   | управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности      |     |     |   |
|            | 3 | Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) | 1,0 | 2,0 | - |
| Рубеж<br>2 |   | Рубежный контроль № 1                                                                                 | 1,0 | -   | - |
|            | 4 | Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ)                             | 2,0 | 4,0 | - |
|            | 5 | Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством                                               | 2,0 | 2,0 | - |
|            | 6 | Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ)               | 1,0 | 2,0 | - |
|            |   | Рубежный контроль № 2                                                                                 | 1,0 | -   | - |
| Всего      |   |                                                                                                       | 10  | 10  | - |

### Заочная форма обучения

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы                                                                                                      | Количество часов контактной работы с преподавателем |                      |                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
|                     |                                                                                                                                 | Лекции                                              | Практические занятия | Лабораторные работы |
| 1                   | Введение. Основные понятия и определения                                                                                        | -                                                   | -                    | -                   |
| 2                   | Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности | 1,0                                                 | -                    | -                   |
| 3                   | Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ)                           | 1,0                                                 | -                    | -                   |

|       |                                                                                         |     |     |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---|
| 4     | Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ)               | 1,0 | 2,0 | - |
| 5     | Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством                                 | 1,0 | 2,0 |   |
| 6     | Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) | -   | -   | - |
| Всего |                                                                                         | 4,0 | 4,0 | - |

## 4.2. Содержание лекционных занятий

### Тема 1. Введение. Основные понятия и определения

Предмет, задачи и содержание дисциплины. Понятие и классификация услуг (работ). Цели и задачи стандартизации, сертификации и управления качеством.

### Тема 2. Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности

Исторические аспекты. Особенности выполнения стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности.

### Тема 3. Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ)

Правовая, методическая и техническая документация. Аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством.

### Тема 4. Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ)

Принципы, порядок и правила стандартизации. Номенклатура сертифицируемых услуг (работ). Состав участников сертификации. Порядок проведения сертификации. Схемы сертификации. Эксперты по сертификации. Инспекционный контроль.

### Тема 5. Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством

Характеристики качества услуг (работ). Петля качества услуги. Системы качества. Инструменты оценки качества, используемые в сфере услуг. Культура организации и культура качества.

**Тема 6. Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ)**  
 Экономические оценки работ по стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг (работ)

**4.3. Практические занятия**

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы                                                                            | Наименование практического занятия                                                                                         | Норматив времени, час |                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
|                     |                                                                                                       |                                                                                                                            | Очная форма обучения  | Заочная форма обучения |
| 3                   | Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг и работ | Изучение и анализ стандартов, нормативной и методической документации                                                      | 1,0                   | -                      |
|                     |                                                                                                       | Установление, реализация и контроль норм, правил и требований к услугам (работам)                                          | 1,0                   | -                      |
| 4                   | Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг и работ                             | Особенности проведения стандартизации услуг (работ)                                                                        | 2,0                   | 1,0                    |
|                     |                                                                                                       | Выбор схем сертификации для услуг материального и нематериального характера. Составление заявок на проведение сертификации | 2,0                   | 1,0                    |
| 5                   | Качество выполнения услуг и работ. Управление качеством                                               | Инструменты оценки качества услуг (работ)                                                                                  | 1,0                   | 1,0                    |
|                     |                                                                                                       | Разработка процедур управления качеством                                                                                   | 1,0                   | 1,0                    |
| 6                   | Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг и работ               | Расчет показателей эффективности услуг и работ                                                                             | 2,0                   | -                      |
| <b>Всего</b>        |                                                                                                       |                                                                                                                            | <b>10,0</b>           | <b>4,0</b>             |



#### **4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)**

Изучение дисциплины предполагает выполнение контрольной работы студентами заочной формы обучения в 8 семестре. Контрольная работа выполняется в виде реферата объемом 15-20 листов печатного текста.

Тематикой контрольной работы является анализ процессов стандартизации, сертификации и управления качеством конкретного вида услуги (работы).

Примерное содержание контрольной работы:

- описание услуги (работы);
- нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуги (работы);
- выбор схем сертификации (объекты и аспекты);
- описание процесса подготовки к сертификации.

#### **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать наиболее важные моменты, на которые обращает внимание преподаватель.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических работ является самостоятельная подготовка к ним путем повторения материала лекций.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ и защиты отчетов.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется бально-рейтинговая система контроля и оценка академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), подготовку к экзамену, выполнение контрольной работы (для заочной формы обучения).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

| Наименование вида самостоятельной работы                                                              | Рекомендуемая трудоемкость, акад. час |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                       | Очная форма обучения                  | Заочная форма обучения |
| <b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>                                                       | <b>57</b>                             | <b>83</b>              |
| Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) | 12                                    | 16                     |
| Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ)                             | 12                                    | 15                     |
| Особенности стандартизации и сертификации услуг (работ) различных сфер деятельности                   | 12                                    | 19                     |
| Особенности разработки систем качества и систем менеджмента качества в сфере услуг (работ)            | 12                                    | 19                     |
| Методики экономической оценки деятельности по стандартизации и сертификации услуг (работ)             | 9                                     | 14                     |
| <b>Подготовка к практическим занятиям (по 4 часа на каждое занятие)</b>                               | <b>20</b>                             | <b>8</b>               |
| <b>Подготовка к рубежным контролям (по 10 часов на каждый рубеж)</b>                                  | <b>20</b>                             | <b>-</b>               |
| <b>Выполнение контрольной работы</b>                                                                  | <b>-</b>                              | <b>18</b>              |
| <b>Подготовка к экзамену</b>                                                                          | <b>27</b>                             | <b>27</b>              |
| <b>Всего:</b>                                                                                         | <b>124</b>                            | <b>136</b>             |

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Бально-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной формы обучения).
2. Контрольная работа (для заочной формы обучения).
3. Отчеты студентов по практическим занятиям.
4. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1 и № 2 (для очной формы обучения).
5. Банк тестовых заданий к экзамену.

## 6.2. Система бально-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

### Очная форма обучения

| № п/п                       | Наименование                                                                                                                                                            | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                                      |                       |                       |         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| <b>Очная форма обучения</b> |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                       |                                                      |                       |                       |         |
| 1                           | Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)                        | Распределение баллов за 7 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                       |                                                      |                       |                       |         |
|                             |                                                                                                                                                                         | Вид учебной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Посещение лекций                                                      | Выполнение и защита отчетов по практическим заданиям | Рубежный контроль № 1 | Рубежный контроль № 2 | Экзамен |
|                             |                                                                                                                                                                         | Бальная оценка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | До 10                                                                 | До 20                                                | До 20                 | До 20                 | До 30   |
|                             | Примечания                                                                                                                                                              | 5 лекций по два балла                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | До 4-х баллов за каждое практическое задание (5 практических заданий) | На 6-ой неделе                                       | На 14-ой неделе       |                       |         |
| 2                           | Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета                                                                                    | <p>60 и менее баллов – <b>неудовлетворительно</b>;</p> <p>61-73 - <b>удовлетворительно</b>;</p> <p>74-90 – <b>хорошо</b>;</p> <p>91-100 - <b>отлично</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                       |                                                      |                       |                       |         |
| 3                           | Критерий допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов | <p>Для допуска к промежуточной аттестации (экзамен) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов, а также выполнить все практические задания и контрольную работу (для заочной формы обучения).</p> <p>Студенту, допущенному к прохождению промежуточной аттестации с количеством баллов менее 61, и получившему на ней ноль баллов, в ведомость по дисциплине заносится оценка «неудовлетворительно» (независимо от количества набранных в семестре баллов), что является академической задолженностью. В этом случае студенту предоставляется возможность повторного прохождения итогового контрольного мероприятия после окончания сессии в период пересдач согласно Положению о промежуточной аттестации студентов Курганского государственного университета.</p> <p>Для получения экзамена «автоматом» студенту необходимо набрать в ходе текущей и рубежных аттестаций в семестре не менее 68 баллов с оценкой «удовлетворительно». Оценка, получаемая студентом «автоматом» определяется по соответствию количества баллов, набранных им в ходе текущей и рубежных аттестаций, оценке по шкале в соответствии с Положением о бально-рейтинговой системе контроля и оценки академической активности студентов в ФГБОУ ВО Курганский государственный университет (таблица 2).</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической</p> |                                                                       |                                                      |                       |                       |         |

|   |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                  | работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлена за экзамен «автоматически» оценка «хорошо» или «отлично».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстанавливающихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра | <p>В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом следует изучить материал всех пропущенных практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий назначаются преподавателем. Например, оформление конспектов лекций по пропущенным темам (до 2-х баллов за каждую тему); выполнение индивидуальных практических заданий (до 4-х баллов за задание), прохождение рубежных контролей № 1 и № 2 (до 20 баллов за каждый рубеж).</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникающих из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p> |

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции – дискуссии.

Варианты тестовых заданий для рубежного контроля № 1 состоят из 20 вопросов, для рубежного контроля № 2 состоит из 20 вопросов.

На каждое тестирование при рубежном контроле студентам отводится не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Экзамен проводится по билетам. Билет содержит 2 вопроса. Каждый вопрос оценивается до 15 баллов. Время подготовки студента для ответа на зачет составляет один астрономический час.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел в день проведения экзамена, а также выставляются в зачетную книжку студента.

### 6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и экзамена

#### Примеры тестовых вопросов рубежного контроля № 1

1. К какому виду относится услуга, занимающаяся преобразованием продукции?

- а) социально-культурная;
  - б) производственная;
  - в) материальная.
2. В каком году ВТО было введено Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС)?
- а) 2000 году;
  - б) 2005 году;
  - в) 1995 году.
3. Что является аспектами стандартизации в «Кодексе»?
- а) обязательства исполнителя;
  - б) требования к конкретным услугам;
  - в) взаимоотношения сторон.
4. Что является особенностью оказания услуги с точки зрения индивидуального характера ее оказания?
- а) установление требований к преобразованной продукции;
  - б) установление требований к месту проведения услуги;
  - в) установление требований к персоналу.

### **Примеры тестовых вопросов рубежного контроля № 2**

1. К какому из трех основных положений сертификации услуг относится определение «это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя»?
- а) безопасность услуги;
  - б) качество обслуживания;
  - в) качество услуги.
2. Может ли орган по сертификации приостановить или аннулировать сертификат на услугу, если изменена технология производства?
- а) нет;
  - б) в зависимости от вида услуги;
  - в) да.
3. Гарантирует ли высокая степень удовлетворенности клиента его лояльность к организации?

- а) да;
  - б) не всегда;
  - в) нет.
4. Могут ли служить основанием для сокращения объема оценок испытаний (контроля) при сертификации услуг сведения из средств массовой информации?
- а) нет;
  - б) да;
  - в) при определенных условиях.

### Примеры вопросов к экзамену

1. Международные организации и их деятельность в сфере стандартизации и сертификации процессов, работ и услуг.
2. Оценка уровня управления качеством на предприятиях сферы услуг.
3. Российское законодательство в сфере процессов, работ и услуг.
4. Оценка уровня управления качеством в организациях сферы услуг.
5. Основные положения сертификации услуг (безопасность услуги; качество услуги; качество обслуживания).
6. Модели достижения прибыли в сфере услуг, процессов и работ.
7. Классификация схем сертификации работ и услуг.
8. Ориентация системы сервиса на конкурентоспособность.
9. Объекты сертификации услуг, критерии оценки, параметры оценки.
10. Экономическая оценка работ по стандартизации и сертификации услуг.
11. Порядок проведения сертификации процессов, работ и услуг.
12. Технический аудит.
13. Характеристики качества выполнения работ и оказания услуг.
14. Документы и основания для сокращения объема работ по сертификации услуг.
15. Требования, предъявляемые к экспертам по сертификации процессов, работ и услуг.
16. Петля качества услуги.
17. Инспекционный контроль процессов, работ и услуг.
18. Экономические оценки работы по сертификации услуг.
19. Нормативная документация в сфере процессов, работ и услуг (виды документов; области применения; аспекты стандартизации).
20. Схемы сертификации услуг.
21. Взаимосвязь особенностей оказания услуг с процессами их стандартизации и сертификации.
22. Оценка соответствия услуг и работ материального характера.
23. Нематериальные услуги. Выбор схем сертификации услуг нематериального характера.

- 24.Маркетинг в сфере услуг.
- 25.Структурная схема системы качества сервисной организации.
- 26.Материальные услуги. Выбор схем сертификации услуг материального характера.
- 27.Правовая, методическая и техническая документация в сфере услуг.
- 28.Особенности стандартизации и сертификации отдельных видов услуг, процессов, работ (на примере конкретной услуги, процесса, работы).
- 29.Документальное оформление результатов испытаний услуг, процессов, работ.
- 30.Пути развития деятельности по стандартизации и сертификации услуг процессов работ в рамках закона «О техниеском регулировании».
- 31.Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере услуг.
- 32.Повышение качества на основе развития этики взаимоотношений в сфере услуг.
- 33.Особенности выполнения работ по стандартизации и сертификации услуг, процессов, работ за рубежом.
- 34.Критерии оценки, применяемые в сфере услуг.
- 35.Культура организации и культура качества.
- 36.Особенности стандартизации и сертификации отдельных видов услуг, процессов, работ (на примере конкретной услуги, процесса, работы).
- 37.Порядок проведения сертификации процессов, работ и услуг.
- 38.Виды документов и аспекты стандартизации в сфере выполнения работ, оказания услуг.
- 39.Основные положения сертификации услуг (безопасность услуги, качество услуги, качество обслуживания).

## **6.5. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ИТЕРАТУРА**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Радкеич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебн. для вузов. [Электронный ресурс]: Издательство Абрис, 2012. <http://www.studentlibrary.ru>.

2. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебн. для вузов. [Электронный ресурс]: Издательство Дашков и К, 2014. <http://www.studentlibrary.ru>.

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Владимирова Т.М. Основы технического регулирования. [Электронный ресурс]: Издательство ИД САФУ, 2015. <http://www.studentlibrary.ru>.
2. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст]. Практикум: учебное пособие / кол. Авторы: под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2010. – 424 с.
3. Сюткин Г.Н., Семенов М.Ю. Сертификация безопасности и качества услуг [Текст]. – М.: «Дело и сервис», 2003. – 153 с.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Особых требований к выбору помещений не предъявляется. Занятия проводятся в обычной аудитории.

## **9. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2, либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.



Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг»**  
образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**27.03.01 – Стандартизация и метрология**

Направленность:

**Стандартизация, метрология и управление качеством**

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часов)

Семестр; 7 (очная форма обучения), 8 (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации; Экзамен.

Содержание дисциплины

Введение. Основные понятия и определения. Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности. Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ). Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ). Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством. Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ).