

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

: 43.03.02 , :

: 4, : 78

		7	8
1	()	0	4
2		0	144
3	, .	2	18
4	, .	2	2
5	, .	0	4
6	, .	0	0
7	, .	0	0
8	, .	0	2
9	, .		10
10	, .	0	124
11	(, ,)		.
12			

(): 43.03.02

1463 14.12.2015 ., : 19.01.2016 .

: 1, ,

(): 43.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

.

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; в части следующих результатов обучения:	
4.	-
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:	
2.	
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; в части следующих результатов обучения:	
2.	,

2.

2.1

	(
, , ,)	

.6. 4	
-	
1. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	;
.3. 2	
2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	; ;
.12. 2	
,	
3. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	;

3.

3.1

: 7				
:				
1.	0	2	2, 3	,
: 8				
:				

5.	0	0,5	2, 3	
6.	0	0,5	3	
:				
9.	0	0,5	3	
10.	0	0,5	3	

3.2

	,	.		
: 8				
:				
2.	0	0,5	1	
:				
6.	0	2	1	
11.	0	1,5	2	

3.3

	,	.		
: 8				

:					
1.	" "	0	6	1	,
2.		0	6	1	.
:					
3.		0	10	2, 3	,
4.		0	7	2	.
:					
3.		0	10	1	.
5.	" "	0	10	1	,
7.		0	6	2	.
7.		0	10	3	,
8.		0	6	2	.
:					

4.	0	10	1	:
8.	0	10	1	:

4.

: 8				
1		1, 2, 3	5	10
<p>[]: ; , [2016]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617. -</p>				
2		1, 2, 3	8	0
<p>[]: ; , [2016]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617. -</p> <p>[]: ; , [2017]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934. -</p> <p>[]: ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379. -</p>				
3		1, 2, 3	20	0
<p>[]: ; , / . . . ; , [2014]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379. -</p>				
4		1, 2, 3	91	0
<p>3.3: []: ; , [2017]. - / . . . ; , [2017]. - http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934. -</p>				

5.

(. 5.1).

5.1

	e-mail; ;
	e-mail; ;
	; ;

6.

(),

15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 8		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>Контрольные работы:</i>	20	40
<small>() " ; , [2014]. - []:</small> http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 -		
<i>Зачет:</i>	10	20
<small>() " ; , [2016]. - []:</small> http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617 -		

6.2

6.2

.6	4.		+
.3	2.		+
.12	2.		+

7.

1. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М., 2012. - 820 с. : ил., табл., граф.
2. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=811149> - Загл. с экрана.

1. Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - М., 2012
2. Радкевич Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе. - Москва, 2012. - 813 с. : ил., табл.
3. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М., 2011. - 820 с. : ил.

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8.

8.1

1. Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379. - Загл. с экрана.
2. Колочева В. В. Метрология и подтверждение соответствия в сфере сервиса и туризма [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934. - Загл. с экрана.
3. Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617. - Загл. с экрана.

8.2

- 1 Office
- 2 Office
- 3 Windows

9. -

1	(-) , ,	

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	Изучение положений и требований стандартов в области сервисной деятельности Изучение положений Федерального закона "О стандартизации в Российской Федерации" Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании" Определение форм и схем подтверждения соответствия Определение характеристик качества услуг на основе выявления потребностей потребителей Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг Развитие сертификации в сервисной деятельности Сущность и назначение технических регламентов	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	з2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	Международная и региональная стандартизация Основные определения и характеристики требований к качеству Показатели качества и методы измерения показателей качества Правила и порядок проведения сертификации услуг. Развитие стандартизации услуг Сущность и содержание стандартизации. История развития и современные направления стандартизации. Элементы и принципы технического регулирования	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	з2. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Национальная система стандартизации РФ. Органы и службы по стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Основные определения и характеристики требований к качеству Сущность и содержание сертификации. История развития сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия. Цели подтверждения соответствия.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)

		<p>Сущность и содержание стандартизации. История развития и современные направления стандартизации. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Элементы и принципы технического регулирования</p>		
--	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 8 семестре, которая направлена на оценку сформированности компетенций ОК.6, ОПК.3, ПК.12/С.

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Вопросы приведены в паспорте зачета, позволяют оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.6, ОПК.3, ПК.12/С, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с

освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности», 8 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-21, третий вопрос из диапазона вопросов 22-31 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Билет № 1

к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности»

1. Назовите этапы оценки уровня качества сервисной деятельности.
2. Назовите нормативные документы по стандартизации.
3. Перечислите принципы подтверждения соответствия.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____ (дата)

2. Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-9 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает непринципиальные ошибки, оценка составляет *10-13 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *14-17*

баллов.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) оценок	(4-шкала
«Отлично» - работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые теоретические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	A+	отлично	зачтено
		A		
		A-		
«Очень хорошо» - работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом с основным сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	B+	хорошо	
		B		
		B-		
«Хорошо» - уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно содержат ошибки	70-79	C+	удовлетворительно	
		C		
		C-		
«Удовлетворительно» - уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	60-69	D+	неудовлетворительно	
		D		
		D-		
«Посредственно» - работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них, оценено числом баллов, близким к минимальному	50-59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества учебных заданий	25-49	FX	неудовлетворительно	не зачтено
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий	0-24	F		

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности»

1. Объясните понятие «техническое регулирование».
2. Перечислите принципы технического регулирования.
3. Дайте определение понятию «технический регламент».
4. Перечислите цели принятия технических регламентов.
5. Дайте определение понятию «качество». Перечислите объекты качества.
6. Перечислите требования к качеству услуг.
7. Назовите этапы оценки уровня качества сервисной деятельности.
8. Назовите основные средства контроля качества процесса сервиса.
9. Каковы критерии оценки качества обслуживания потребителей?
10. Дайте определение понятию «стандартизация». Назовите цели стандартизации.
11. Перечислите принципы стандартизации.
12. Перечислите функции стандартизации.
13. Назовите методы стандартизации.
14. Назовите нормативные документы по стандартизации.
15. Назовите виды стандартов.
16. Кто проводит экспертизу проектов национальных стандартов?
17. Какое агентство организует опубликование уведомлений о разработке и завершении публичного обсуждения проектов национальных стандартов?
18. Кто утверждает национальные стандарты?
19. Кто утверждает стандарты организаций?
20. Назовите международные организации по стандартизации.
21. Могут ли в России использоваться международные стандарты в качестве основы для разработки проектов технических регламентов? Обязательны ли для применения международные стандарты для стран участниц?
22. Назовите составляющие оценки соответствия.
23. Назовите участников оценки соответствия.
24. Перечислите цели подтверждения соответствия.
25. Перечислите принципы подтверждения соответствия.
26. Назовите формы подтверждения соответствия.
27. Дайте характеристику добровольной сертификации.
28. Дайте характеристику обязательной сертификации.
29. Дайте характеристику декларированию соответствия.
30. Перечислите функции органа по сертификации.
31. Перечислите этапы проведения сертификации услуг.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности», 8 семестр

1. Методика оценки

Задание

Контрольная работа выполняется письменно по вариантам. Номер варианта выбирается по последней цифре шифра зачетной книжки студента. Всего 10 вариантов. В каждом варианте по 10 вопросов.

Структура

Структура контрольной работы выглядит следующим образом: содержание, ответы на вопросы, список использованных источников.

Общий объем работы 20 печатных листов.

Защита контрольной работы

Суть защиты, в зависимости от вопросов в соответствующем варианте, сводится к раскрытию основных понятий, методов, сущности и принципов технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия, знанию основных законодательных и нормативных документов и т.п.

Этапы выполнения и защиты

Этапы выполнения и защиты контрольной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы выполнения и защиты контрольной работы

№	Название этапа	Сроки реализации
1	Получение задания на контрольную работу	7 семестр, установочная лекция
2	Выполнение контрольной работы	В течение 8 семестра
3	Защита контрольной работы	8 семестр, сессия

Оцениваемые позиции

Параметры оценки контрольной работы приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Параметры оценки контрольной работы

№	Параметры оценки	Кол-во баллов
1	соответствие оформления основным требованиям (соблюдение ГОСТ: титульный лист, содержание, шрифт, оформление таблиц, рисунков, формул, ссылок, списка литературы; соотношение между частями работы; объем работы)	5 – 10
2	качество ответов на вопросы: - все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно - присутствует обзор литературы по теме, включающий учебные пособия различных авторов, монографии, периодические издания и т.д. - определены наиболее важные характеристики рассматриваемых методов (подходов, инструментов, факторов) - теоретический материал подкреплен соответствующими примерами	10 – 20
3	Защита контрольной работы (качество ответов на поставленные вопросы)	5 – 10
Всего баллов		20 – 40

В приложении приведен пример оформления титульного листа.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Работа считается **невыполненной**, если уровень выполнения работы не отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены не в полном объеме с ошибками, которые носят существенный характер, оценка составляет 0-19 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены частично с ошибками, которые не носят существенного характера, оценка составляет 20-26 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, есть некоторые ошибки, оценка составляет 27-33 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 34-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

Вариант 1

1. История и тенденции развития технического регулирования в РФ.
2. Функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
3. Методы стандартизации. Параметрическая стандартизация.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Объекты стандартизации внутри организации.
6. Правила применения документов в области стандартизации.
7. Системы стандартов межотраслевого значения. Единая система конструкторской документации ЕСКД. Область распространения, состав и классификация стандартов ЕСКД.
8. История развития и основные направления деятельности Международной электротехнической комиссии ИЕС.
9. Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза.
10. Правила разработки межгосударственных стандартов в РФ при отсутствии межгосударственных технических комитетов по стандартизации.

Пример титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

Вариант: _____

Выполнил:

Проверил:

Студент: _____

Преподаватель:

Группа _____

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

подпись
«__» _____ 20__ г.

подпись
«__» _____ 20__ г.