

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

**Стандартизация и сертификация услуг**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Заочная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2021**


Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.02.02.01

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 В.И. Сырямкин

Председатель УМК

 О.В. Вусович

Томск – 2021

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ОПК-9 – Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

– ОПК-11 – Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества;

– ПК-2 – Способен разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам (эталонам), условиям договоров.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-9.1 Знает нормативно-правовую базу по сертификации продукции, систем менеджмента.

ИОПК-9.3 Владеет методиками по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством.

ИОПК-11.1 Знает состав технической документации в области управления качеством.

ИОПК-11.2 Разрабатывает нормативно-техническую документацию для систем управления качеством на основе действующих стандартов с применением информационных технологий.

ИПК-2.1 Анализирует методы, используемые для предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров.

ИПК-2.3 Выбирает методы и методики решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров.

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– Научиться разрабатывать документацию применительно процедуре подтверждения соответствия оказываемых услуг действующим стандартам и правилам в форме добровольной сертификации услуг, в том числе и при выявлении работ, несоответствующих установленным требованиям.

– Освоить этапы процесса при декларировании соответствия.

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Управление качеством услуг.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Восьмой семестр, зачет.

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Метрология и основы технического регулирования, Российские и международные стандарты качества, Производственный менеджмент.

## **6. Язык реализации**

Русский.

## **7. Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

- лекции: 6 ч.
- практические занятия: 4 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

Тема 1. Техническое регулирование и оценка соответствия.

Исторические аспекты сертификации как формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сфера оценки соответствия в России.

Тема 2. Порядок проведения добровольной сертификации.

Подача заявки, оценка компании и предлагаемых услуг в соответствии со стандартами, принятие решения о соответствии (несоответствии) услуг требованиям, оформление сертификата.

Тема 3. Особенности проведения добровольной сертификации разного рода услуг (торговли, общественного питания, автосервиса и др.). Этапы проверки и перечень документов, используемых при выполнении работы по подтверждению соответствия услуг торговли.

Тема 4. Сертификация туристических услуг и услуг гостиниц в российском законодательстве.

Туристские услуги и услуги гостиниц в системе сертификации ГОСТ Р. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.

### **8.1. Примерный перечень семинарских занятий**

1. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. Добровольная сертификация. Этапы и особенности.
3. Оценка соответствия услуг: общественного питания и автосервиса.
4. Оформление сертификата соответствия.

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем опросов, выполнения групповых заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

## **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

**Зачет в восьмом семестре** проводится в письменной форме по билетам. Билет содержит два теоретических вопроса и один вопрос по выполненному проекту. Продолжительность зачета 60 минут.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Что означает термин «техническое регулирование»?
2. Дайте определение подтверждению соответствия.
3. Зачем введено добровольное подтверждение соответствия и в какой форме оно осуществляется?

4. Расскажите о нормативно-правовом обеспечении сертификации.
5. Какие виды услуг можно сертифицировать?
6. Особенности сертификации услуг фитнес клубов, залов.
7. Особенности сертификации услуг общественного питания.
8. Особенности сертификации туристских услуг.
9. Почему для Вашего проекта выбрана именно такая схема сертификации услуг?
10. Почему услуги подлежат добровольной сертификации?

Результаты зачета определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

В основе оценивания ответов на зачёте лежат принципы объективности, справедливости и всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении «зачтено» оценивается: знание фактического материала, результаты текущего контроля в форме опросов по пройденным темам и выполнения групповых/индивидуальных проектов, а также культура речи, глубина знания, аргументированность ответа, связь теории и практики, умение решить задачу.

«Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе и допустившему принципиальные ошибки при ответе на вопросы билета.

### **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

### **12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет**

а) основная литература:

– Секацкий В.С. Подтверждение соответствия продукции и услуг: учеб. пособие / В.С. Секацкий [и др.]. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2019. – 272 с.

– Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н. А. Гулиев [и др.]. – М.: Флинта, 2017. – 240 с.

б) дополнительная литература:

– Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация: учебное пособие / А.И. Аристов [и др.]. – М.: НИЦ «Инфра-М», 2013. – 256 с.

– Бойцов Б.В. Подтверждение соответствия в Российской Федерации и таможенном союзе: учебное пособие / Б.В. Бойцов [и др.]. – М.: АСМС, 2013. – 393 с.

в) ресурсы сети Интернет:

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система.  
<http://www.consultant.ru>

### **13. Перечень информационных технологий**

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ –  
<http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ –  
<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>  
– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>  
– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>  
– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>  
– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>  
– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

#### **14. Материально-техническое обеспечение**

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешенном формате («Актру»).

#### **15. Информация о разработчиках**

Шорохова Мария Геннадьевна, канд. хим. наук, ассистент кафедры управления качеством факультета инновационных технологий.