

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
***«Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса»***

Направление подготовки  
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса

(уровень бакалавриата)

Форма обучения  
Заочная


Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры бухгалтерского учета и статистики

 /Н.Г. Коломенская

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры бухгалтерского учета и статистики « 26 » августа 2017 г. Протокол № 1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Пушинин А.В.

Руководитель ОП  /Селиванова Л.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	13
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	20

## 1. Пояснительная записка

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» формирует у студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 - «Сервис», направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

Преподавание дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» имеет *целью* изучение задач, направлений, специфических особенностей и методов в области метрологии, стандартизации и сертификации услуг региона как основных составляющих системы обеспечения и контроля качества услуг и работ.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен быть подготовлен к решению следующих *задач*:

1. Ознакомить студентов с теоретическими и методологическими основами метрологии, стандартизации и сертификации.

2. Изучить нормативные документы, включая федеральные законы Российской Федерации, постановления Правительства, национальные стандарты, а также нормативные документы регионального уровня в области метрологии, стандартизации и сертификации услуг.

3. Изучить структуру органов и организаций, осуществляющих функции регулирования и контроля в области метрологии, стандартизации и сертификации услуг.

4. Ознакомиться с международными, региональными и отечественными системами метрологического обеспечения, стандартизации и сертификации продукции и услуг, системами метрологического обеспечения, стандартизации и оценки соответствия в Российской Федерации.

5. Ознакомиться с основными принципами управления качеством на предприятиях сферы услуг, организации систем метрологического обеспечения, стандартизации и сертификации услуг и систем менеджмента качества.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» участвует в формировании следующей компетенции:

<b>ПК-3</b> Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в	<b>Знать:</b> основные понятия, категории и инструменты дисциплины; методы стандартизации, виды и категории стандартов, порядок применения документов по стандартизации услуг; принципы организации системы стандартизации на предприятии, основные требования к стандартам организации сферы услуг; международные, региональные и отечественные организации по стандартизации и сертификации;
---	---

сервисной деятельности	<p>понятие обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг;</p> <p>порядок проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг.</p> <p>составляющие системы обеспечения качества в сфере сервиса;</p> <p>требования международных и российских стандартов в области качества услуг.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере;</p> <p>изучать и анализировать научно-техническую информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности;</p> <p>разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса;</p> <p>проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- способностью обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>
------------------------	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» является дисциплиной вариативной части для подготовки студентов по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Параллельно осваиваемые дисциплины учебного плана в которых осваиваются компетенции	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-3	Методы научных исследований	Экономический анализ хозяйственно-финансовой деятельности предприятий сервиса Научно-исследовательская работа	Управление качеством Производственная практика (преддипломная практика)

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов. Промежуточная аттестация в виде экзамена на 4 курсе.

Курс		4
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		180/5
Контактная работа	Лекции	8
	Практические занятия	8
	Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа		162
Вид промежуточной аттестации (конт. работа/ сам. работа)	Экзамен	2

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**  
**Распределение часов учебной работы студентов**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор.занятия	самост. работа	
4 курс							
1.	Методологические основы стандартизации	36	2	2	-	32	Основные понятия, категории и инструменты дисциплины. Принципы организации системы стандартизации на предприятии, основные требования к стандартам организации сферы услуг.

							Методы стандартизации, виды и категории стандартов, порядок применения документов по стандартизации услуг.
2.	Стандартизация и техническое регулирование в Российской Федерации.	36	2	2	-	32	Международные, региональные и отечественные организации по стандартизации и сертификации. ФЗ «О техническом регулировании» и ФЗ «О стандартизации в РФ». Составляющие системы обеспечения качества в сфере сервиса. Требования международных и российских стандартов в области качества услуг. Система менеджмента качества услуг.
3.	Государственная система обеспечения единства измерений	36	2	2	-	32	Порядок проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. Понятие, назначение и структура государственной системы обеспечения единства измерений. Нормативная база ГСИ в сфере услуг. Метрологический надзор. Международные и региональные организации по метрологии.
4.	Средства и методы измерений	36	2	2	-	32	Объекты метрологии: величины, их классификация. Средства измерений и измерительной техники в сфере услуг сервиса. Методы измерений и факторы, влияющие на результаты измерений.

							Понятие погрешности. Отечественный и зарубежный опыт.
5.	Оценка и подтверждение соответствия	34	0	0	-	34	Понятие и объекты оценки и подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. Система обязательного подтверждения соответствия в рамках Таможенного Союза. Контроль качества продукции и услуг, назначение и классификация испытаний. Программа и план проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса
Экзамен		2	-	-	-		
Итого за 7 семестр		180	8	8	-	162	

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**  
**Самостоятельная работа студентов**

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	60	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	58	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка материалов к промежуточной аттестации	62	Консультация преподавателя, устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:



1. Эрастов В.Е. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие / В.Е. Эрастов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 196 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа <http://www.dx.doi.org/10.12737/23696>.

2. Кошечая И.П. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 415 с. — (Профессиональное образование). (ЭБС ЗНАНИУМ).

3. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса».

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

ПК-3 Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

1 этап	2 этап	3 этап
Методы научных исследований	Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса	Управление качеством
	Экономический анализ хозяйственно-финансовой деятельности предприятий сервиса	Производственная практика (преддипломная практика)
	Научно-исследовательская работа	

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
2 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-3	Знания: основных понятий, категорий и инструментов дисциплины; методов стандартизации, видов и категорий стандартов, порядка применения документов по стандартизации услуг; принципов организации системы стандартизации на предприятии, основных требований к стандартам организации сферы услуг; международных, региональных и отечественных организаций по стандартизации и	Не знает. Допускает грубые ошибки: основных понятий, категорий и инструментов дисциплины; методов стандартизации, видов и категорий стандартов, порядка применения документов по стандартизации услуг; принципов организации системы стандартизации на предприятии, основных требований к стандартам организации сферы услуг; международных, региональных и отечественных организаций по стандартизации и сертификации; понятий обязательной и добровольной сертификации в сфере	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: основных понятий, категорий и инструментов дисциплины; методов стандартизации, видов и категорий стандартов, порядка применения документов по стандартизации услуг; принципов организации системы стандартизации на предприятии, основных требований к стандартам организации сферы услуг; международных, региональных и отечественных организаций по стандартизации и	Знает достаточно в базовом объеме: основных понятий, категорий и инструментов дисциплины; методов стандартизации, видов и категорий стандартов, порядка применения документов по стандартизации услуг; принципов организации системы стандартизации на предприятии, основных требований к стандартам организации сферы услуг; международных, региональных и отечественных организаций по	Демонстрирует высокий уровень знаний: основных понятий, категорий и инструментов дисциплины; методов стандартизации, видов и категорий стандартов, порядка применения документов по стандартизации услуг; принципов организации системы стандартизации на предприятии, основных требований к стандартам организации сферы услуг; международных, региональных и отечественных

	<p>сертификации; понятий обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг; порядка проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. составляющих системы обеспечения качества в сфере сервиса; требований международных и российских стандартов в области качества услуг.</p>	<p>услуг; порядка проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. составляющих системы обеспечения качества в сфере сервиса; - требований международных и российских стандартов в области качества услуг.</p>	<p>сертификации; понятий обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг; порядка проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. составляющих системы обеспечения качества в сфере сервиса; - требований международных и российских стандартов в области качества услуг.</p>	<p>стандартизации и сертификации; понятий обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг; порядка проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. составляющих системы обеспечения качества в сфере сервиса; - требований международных и российских стандартов в области качества услуг.</p>	<p>организаций по стандартизации и сертификации; понятий обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг; порядка проведения государственного, регионального и муниципального контроля и надзора в области качества услуг. составляющих системы обеспечения качества в сфере сервиса; - требований международных и российских стандартов в обл-и качества услуг.</p>
	<p>Умения: проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере; изучать и анализировать научно-техническую</p>	<p>Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере; изучать и анализировать</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок: проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере; изучать и</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме: проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере; изучать и</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений: проводить анализ состояния качества и стандартизации услуг на предприятии сервиса, используя отечественный и зарубежный опыт в данной сфере; изучать и</p>

		<p>информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности; разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса; проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p>	<p>научно-техническую информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности; разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса; - проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p>	<p>анализировать научно-техническую информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности; разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса; - проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p>	<p>анализировать научно-техническую информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности; разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса; - проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p>	<p>анализировать научно-техническую информацию в области сертификации и стандартизации сервисной деятельности; разрабатывать программы и планы проведения проверок состояния стандартизации и сертификации на предприятиях сервиса; - проводить анализ состояния системы менеджмента качества услуг, уровня качества услуг, оказываемых предприятием.</p>
		<p>Навыки: - способность обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>	<p>Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки: - способностью обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок: - способностью обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>	<p>Владеет базовыми приемами: - способностью обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне: - способностью обобщать научно-техническую информацию, готовить предложения по совершенствованию процессов управления предприятием и организации производства.</p>

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые задания для проведения экзамена.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра бухгалтерского учета и статистики**

**БИЛЕТ № 1**

По дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса»

2017-2018 уч.г

од

Теоретические вопросы:

1. Права, обязанности государственных инспекторов по обеспечению единства измерений.
2. Особенности оценки соответствия услуг сервиса

Практическое задание:

Российская компания получила заказ на перевозку груза на расстояние 2000 миль. Однако произошла ошибка при оформлении документов по вине сотрудника компании: все документы оформили с указанием цены перевозки на 2000 км. Укажите разницу в расстоянии, указанном в документах, и фактически (км) и в рублях. Стоимость перевозки за 100 км составляет 5000 руб. Кто понесет убытки? Разработать систему предложений по совершенствованию системы управления и внутреннего контроля в организации.

*Зав. кафедрой «Бухгалтерского*

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И  
ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра бухгалтерского учета и статистики**

**БИЛЕТ № 2**

По дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса»

2017-2018 уч

.год

Теоретические вопросы:

1. Понятие обязательной сертификации.
2. Объекты и субъекты стандартизации.

Практическое задание:

Найдите в указателе по номеру стандарта его наименование (объект), определите категорию, вид и подвид: ГОСТ 339-87, ГОСТ 18 908.5-73, ГОСТ 23268.0-93, ГОСТ 4570-93, ГОСТ Р ИСО/МЭК 10746-2-2000. Результат оформите в виде таблицы.

№ стандарта	Наименование стандарта (объект)	Категория, вид, подвид
-------------	------------------------------------	------------------------

Как учитываются положения данных стандартов при разработке системы менеджмента качества услуг.

*Зав. кафедрой «Бухгалтерского*

### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

владеют понятийным аппаратом;

демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;

подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;

усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;

способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;

допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

в целом усвоили основную литературу;

допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;

допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;

демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.

2. Налоговый кодекс РФ. Части 1,2;

3. Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 20 июня 2015 г. № // Российская газета, Федеральный выпуск № 6517, 03.07.2015.

4. Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» от 26.06.2008 № 102-ФЗ. [http://www.Consultant.ru/docum/cons\\_doc\\_LAW\\_77904/](http://www.Consultant.ru/docum/cons_doc_LAW_77904/).

5. Федеральный закон «О техническом регулировании » от 27.12.2002 № 184-ФЗ// Российская газета, Федеральный выпуск, 28.12.2002.

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 № 822 «Об утверждении Положения об особенностях стандартизации оборонной продукции (работ, услуг), поставляемой по государственному

оборонному заказу, продукции (работ, услуг), используемой в целях защиты сведений, составляющих государственную тайну или относимых к охраняемой в соответствии с законодательством Российской Федерации иной информации ограниченного доступа...» - <http://garant.ru/70455542>.

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.10.2012 № 1036 «Об особенностях оценки соответствия оборонной продукции, (работ, услуг), поставляемой по государственному оборонному заказу, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации и захоронения указанной продукции. - <http://docs.cntd.ru/document/902374915>.

8. Соглашение о единых принципах и правилах технического регулирования в Республике Беларусь, Республике Казахстан и Российской Федерации. 18 ноября 2010 г. № 320.

#### **б) основная литература:**

1. Эрастов В.Е. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие / В.Е. Эрастов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 196 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа <http://www.dx.doi.org/10.12737/23696>.

2. Кошечая И.П. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 415 с. — (Профессиональное образование). (ЭБС ЗНАНИУМ).

3. Боларев Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/Боларев Б.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (ЭБС ЗНАНИУМ).

#### **в) дополнительная литература:**

1. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).

2. Пелевин В.Ф. Метрология и средства измерений: Учебное пособие / Пелевин В.Ф. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 272 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).

3. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие/Дехтярь Г. М. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 154 с.

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Сайт нормативно-правовой системы <http://www.consultant.ru>,
2. Служба тематических, толковых словарей <http://www.glossary.ru>,
3. Поисковая служба Интернета <http://www.yandex.ru>.



4. Всероссийский отраслевой портал по услугам метрологии, стандартизации и сертификации <http://www.planetaizmerenij.ru/>.

5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии РОССТАНДАРТ <http://www.gost.ru/>.

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы занятий по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Метрологи, стандартизация и сертификация в сфере услуг сервиса» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, решения задачи либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания (решения задачи), в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

**Программное обеспечение:**

1. Операционная система (Microsoft Windows 8.X Проприетарная);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point Проприетарная);
3. Архиватор (7-Zip GNU Lesser General Public License)
4. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

**Информационные справочные системы:**

- 1) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы, № 41	1
	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
2	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 08	1
	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 08	1
	мультимедийный проектор № 08	1
	компьютер с программным обеспечением № 08	1

Пропуцеровано и  
прошито 10 листов

Зав. УМО

