

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт пищевых производств
Кафедра Товароведение и управление качеством продукции АПК

СОГЛАСОВАНО:

Директор института Чаплыгина И.А.

«28» марта 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Пыжикова Н.И.

«28» марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и управление качеством услуг
ФГОС ВО**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль *Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий*

Курс 4

Семестр 8

Форма обучения заочная

Квалификация выпускника бакалавр



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ВЫДАННОЙ: ФГБОУ ВО КРАСНОЯРСКИЙ ГАУ
ВЛАДЕЛЕЦ: РЕКТОР ПЫЖИКОВА Н.И.
ДЕЙСТВИТЕЛЕН: 15.05.2025 - 08.08.2026

Красноярск, 2025

Составитель: Васильева Наталья Олеговна, канд. техн. наук., доцент «10» марта 2025 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;

профессиональных стандартов: 22.009 Специалист по эксплуатации технологического оборудования и процессов пищевой и перерабатывающей промышленности;

40.011 Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам;

40.176 Специалист по проектированию систем холодоснабжения.

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол

№ 7 «12» марта 2025 г.

Зав. кафедрой Матюшев В.В., докт. техн. наук, профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«12» марта 2025 г.

Лист согласования рабочей программы

Программа принята методической комиссией института пищевых производств протокол № 7 «21» марта 2025 г.

Председатель методической комиссии _____ Кох Д.А., канд. техн. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«21» марта 2025 г.

Заведующий выпускающей кафедры по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий» _____ Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«28» марта 2025 г.

Оглавление

АННОТАЦИЯ	4
1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины	6
4.2. Содержание модулей дисциплины	7
4.3. Лекционные занятия	8
4.4. Практические занятия	8
4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний	9
5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ	10
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
6.1. Карта обеспеченности литературой (таблица 8)	10
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)	10
6.3. Программное обеспечение	11
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РЕМОНТА И МОДЕРНИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО ПОДХОДА / ДИССЕРТАЦИЯ	12
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	13
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	13
9.1. Методические указания по дисциплине для обучающихся	13
9.2. Методические указания по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14

Аннотация

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 Дисциплины (модули) подготовки студентов по направлению подготовки Направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профиль Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий.

Дисциплина реализуется в институте пищевых производств кафедрой Товароведение и управление качеством продукции АПК.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной компетенции выпускника ОПК-3.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, изучающих принципы технического регулирования, методы оценки соответствия и построение систем управления качеством сервисом по ремонту и обслуживанию холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты практических заданий, самоконтроля и промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 часов), практические (6 часов) занятия и самостоятельная работа студента (92 часа).

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» включена в ОПОП в обязательную часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина, являются: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Организация и технология фирменного сервиса, Технологическое оборудование пищевых и торговых предприятий, Сервисная деятельность,

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» необходима для успешного освоения следующих дисциплин: Диагностика, ремонт, монтаж и сервисное обслуживание оборудования, Производственный экологический контроль, Экономика и организация пищевых и торговых предприятий, Делопроизводство в техническом сервисе.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» формировании у студентов теоретических знаний и практических навыков по разработке, внедрению и контролю результатов функционирования систем управления качеством услуг по обслуживанию и ремонту оборудования, обеспечение соответствие услуг ожиданиям клиентов и требованиям безопасности.

Приобретенные знания в области стандартизация и управлении качеством услуг должны способствовать профессиональной деятельности выпускников.

Достижение поставленной цели реализуется решением студентами следующих **задач**, поставленных при изучении дисциплины:

- рассмотреть сущность и содержание стандартизации, управления качеством и сертификацией услуг общетеоретически и в профильной сфере;
- изучить сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества и безопасности услуг;
- рассмотреть особенности, методы, модели управления качеством в сфере услуг;
- формирование умений и навыков применения нормативных документов в области услуг профильной области;
- освоение прикладных методов анализа качества услуг и изучения удовлетворенности потребителя;
- изучение вопросов разработки и внедрения систем управления качеством услуг в профильных предприятиях;
- изучение задач и форм участия каждого члена трудового коллектива в системе по совершенствованию качества услуг.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине представлен в таблице 1.

Таблица 1

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код, наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижений компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ИД-1оПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p> <p>ИД-2оПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ИД-3оПК-3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – национальную и международную нормативную документацию в области управления качеством услуг; – иметь сформированное понимание категорий «качество», «управление качеством», «безопасность», «модель измерения качества» услуги, элементов их формирующих; – требования к качеству и безопасности процесса и результата оказания услуги; – цель и процедуру сертификации услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать, управлять, организовывать работы по формированию внутриорганизационных документов по управлению качеством услуг; – применять методики измерения качества услуг и удовлетворенности пользователя; – пользоваться стандартами на техническое обслуживаемое оборудование;

		– выстраивать превентивную систему обслуживания оборудования.
		Владеть: – алгоритмом формирования документов для заявки на сертификацию услуг; – методиками измерения показателей качества обслуживаемого оборудования.

3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	зач. ед.	час.	по семестрам
			№ 7
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	3	108	108
Контактная работа , в том числе:	0,3	12	12
Лекции (Л)/ в том числе в интерактивной форме		6/4	6/2
Практические занятия (ПЗ)/в том числе в интерактивной форме		6/6	6/6
Самостоятельная работа (СРС) , в том числе:	2,6	92	92
самостоятельное изучение тем и разделов		80	80
самоподготовка к текущему контролю знаний		18	18
Вид контроля: зачет	0,1	4	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 3

Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
Модуль 1 Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг	52	2	4	46
Модульная единица 1.1 Современный этап стандартизации и сертификации услуг	26	2	2	22
Модульная единица 1.2 Международная стандартизация систем управления качеством	26	-	2	24
Модуль 2 Управление качеством услуг	52	4	2	46
Модульная единица 2.1 Система управления качеством услуг	26	2	-	24

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
Модульная единица 2.2 Оценка качества услуг	26	2	2	22
Подготовка к зачету	4			4
ИТОГО	108	6	6	92

4.2. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1 Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг

Модульная единица 1.1 Современный этап стандартизации и сертификации услуг

Позиционирование услуг по ремонту оборудования в ОКП. Федеральные законы в области стандартизации и технического регулирования. Понятия «стандартизация», «техническое регулирование», «сертификация». Виды нормативных документов российской системы стандартизации. ГОСТ 30592-2014 Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов. Технические условия. Технические регламенты на оборудование: сущность, содержание. ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования». Роль метрологии в управлении качеством услуг. Подтверждение соответствия качества услуг. Добровольная сертификация услуг по обслуживанию и ремонту оборудования.

Модульная единица 1.2 Международная стандартизация систем управления качеством

Понятие «международная стандартизация». Международная организации по стандартизации ИСО. Стандарты серии ISO 9000: назначение, появление в 1987 году. Вторая версия стандартов, 1994 год. Третья версия стандартов ISO 9000 2000 год. (обновленная редакция является дополненным вариантом предыдущей версии). Четвертая версия стандартов. ISO 9000 2015 год. Директива ISO Annex S. Адаптация ISO 9000 к российской практике: перечень и содержание стандартов.

Модуль 2 Управление качеством услуг

Модульная единица 2.1 Система управления качеством услуг

Понятия система управления качеством услуг и Система менеджмента качества: соотношение. Развитие систем управления качеством. Базовые принципы управления качеством на предприятии Ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлеченность персонала, процессный подход, принятие решений на основе данных и постоянное улучшение. Элементы систем управления качеством услуг: Нормативная база и безопасность: Система ТОиР (Техническое обслуживание и ремонт); Квалификация и допуски; Использование профильного ПО. Этапы построение системы управления качеством услуг: Паспортизация: ведение полного учета всего технологического оборудования и фиксация истории поломок и проведенных ремонтов. Планирование: переход к планово-предупредительным ремонтам (ППР), что минимизирует риски порчи скоропортящихся продуктов из-за внезапных остановок линии; Метрология и контроль качества: проверка оборудования после ремонта на соответствие заявленным характеристикам; Аудит и обратная связь: регулярная оценка удовлетворенности производственных линий качеством проведенных ремонтных работ.

Модульная единица 2.2 Оценка качества услуг

Понятия и соотношение категорий «качество услуги» и «качество продукции». Термины и определения в области услуг. Показатели потребительских свойств оборудования (холодильного, теплового, для резки и измельчения, перемешивания, мойки и др.). Требования к оборудованию после сервисного обслуживания (ремонта). Методики измерения отдельных технических показателей. Критерии оценки качества оказания услуг. Потребительские свойства показатели потребительских свойств оборудо-

вания. Безопасность результата оказания услуги. Критерии результата услуги: традиционный метод - The Balanced Scorecard (BSC), или, как это принято в отечественной практике, Система Сбалансированных Показателей (ССП); Ключевые показатели эффективности процесса (KPI), ГОСТ Р ИСО 10002-2020 - удовлетворенность потребителя представляет собой восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий. Измерение качества услуг. Модель "SERVQUAL" ("Качество сервиса"); Индекс удовлетворенности потребителей "Customer Satisfaction Index - CSI"; Индекса потребительской лояльности "Net Promoter Score - NPS".

4.3. Лекционные занятия

Таблица 4

Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид ¹ контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	Модуль 1 Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг		Тестирование, конспект	2
	Модуль 1 Стандартизация и сертификация услуг	Лекция № 1. Современный этап стандартизации и сертификации услуг	Тестирование, конспект	2
2.	Модуль 2 Управление качеством услуг		Тестирование, конспект	4
	Модульная единица 2.1 Система управления качеством услуг	Лекция № 2. Управления качеством услуг: принципы, модели, клиенториентированный подход	Тестирование, конспект	2
	Модульная единица 2.2 Оценка качества услуг	Лекция № 3. Методы оценки качества услуг	Тестирование, конспект	2
	ИТОГО		зачёт	6

4.4. Практические занятия

Таблица 5

Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид ² контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	Модуль 1 Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг		Защита работы	4
	Модульная единица 1.1 Современный этап стандартизации и сертификации услуг	Занятие № 1. Составление алгоритма подготовки документов к добровольной сертификации услуг по ремонту холодильного оборудования	Защита работы	2
	Модульная единица 1.2 Международная стандартизация систем управления качеством	Занятие № 2. Изучение системы стандартов ISO 9000 и ГОСТ Р ИСО 9000-2000, 2015	Защита работы	2
2	Модуль 2 Управление качеством услуг		Защита работы	2

¹ Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

² Вид мероприятия: защита, тестирование, коллоквиум, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид ² контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Модульная единица 2.2 Оценка качества услуг	Занятие № 3. Определение качества услуг на основании ГОСТ Р 59362-2021	Защита работы	2
	ИТОГО		Зачет	6

4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Самостоятельная работа студентов (СРС) организуется с целью развития навыков работы с учебной и научной литературой, выработки способности вести научно-исследовательскую работу, а также для систематического изучения дисциплины.

Самостоятельная работа студентов включает следующие формы организации:

- организация и использование электронного курса дисциплины, размещенного на платформе LMS Moodle для СРС.
- работа над теоретическим материалом, прочитанным на лекциях;
- Работа с рекомендуемой литературой в межсессионный период;
- самостоятельное изучение отдельных разделов дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям;
- самотестирование по контрольным вопросам (тестам);
- самостоятельная работа с обучающими программами в компьютерных классах и в домашних условиях;
- написание эссе.

Перечень видов работы и вопросов для самостоятельного изучения разделов дисциплины отражен в таблице 6.

Таблица 6

Перечень вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний	Кол-во часов
1	Модуль 1 Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг		46
	Модульная единица 1.1 Современный этап стандартизации и сертификации услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Федеральные законы в области стандартизации и технического регулирования. 2. Понятия «стандартизация», «техническое регулирование», «сертификация». 3. Виды нормативных документов российской системы стандартизации в сфере услуг. 4. Технические регламенты на оборудование: сущность, содержание. ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования». 5. Роль метрологии в управлении качеством услуг. 6. Подтверждение соответствия качества услуг. 	24
	Модульная единица 1.2 Международная стандартизация систем управления каче-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «международная стандартизация». 2. Международная организации по стандартизации ИСО. 3. Стандарты серии ISO 9000: история, 	22

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний	Кол-во часов
	ством	назначение; 4. Директива ISO Annex S; 5. Адаптация ISO 9000 к российской практике.	
2	Модуль 2 Управление качеством услуг		46
	Модульная единица 2.1 Система управления качеством услуг	1. Понятия и соотношение категорий «Система управления качеством услуг», «СМК»; 2. Базовые принципы. управления качеством услуг; 3. Элементы систем управления качеством услуг; 4. Этапы построение системы управления качеством услуг.	22
	Модульная единица 2.2 Оценка качества услуг	1. Понятия и соотношение категорий «качество услуги» и «качество продукции». 2. Показатели потребительских свойств оборудования 3. Требования к оборудованию после сервисного обслуживания (ремонта). 4. Критерии оценки качества оказания услуг. 5. Традиционный метод - The Balanced Scorecard (BSC); Ключевые показатели эффективности процесса (KPI); 6. Модель "SERVQUAL" ("Качество сервиса"); 7. Индекс удовлетворенности потребителей "Customer Satisfaction Index - CSI"; 8. Индекса потребительской лояльности "Net Promoter Score - NPS".	24
ВСЕГО			88

5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Взаимосвязь учебного материала лекций, практических занятий с тестовыми вопросами и формируемыми компетенциями представлены в таблице 7.

Таблица 7

Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов

Компетенции	Лекции	ПЗ	СРС	Вид контроля
ОПК-3	1-3	1-3	1	зачёт

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Карта обеспеченности литературой (таблица 8)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

1. Электронная библиотечная система «Лань». e.lanbook.com
2. Электронная библиотечная система «Юрайт». www.biblio-online.ru/

3. Электронная библиотечная система «AgriLib». <http://ebs.rgazu.ru/>
 4. Национальная электронная библиотека. <http://нэб.пф/>
 5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. elibrary.ru
 6. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home;rnd=0.8636296761039928>
 7. Информационно – аналитическая система «Статистика». www.ias-stat.ru
 8. ИРБИС64+. http://212.41.20.10:8080/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe?C21COM=F&I21DBN=IBIS_FULLTEXT&P21DBN=IBIS&Z21ID=&S21CNR=5
- 6.3. Программное обеспечение
1. Microsoft Windows Server CAL 2008 Russian Academic OPEN
 2. Office 2007 Russian OpenLicensePack
 3. Справочная правовая система «Консультант+»
 4. Справочная правовая система «Гарант» - Учебная лицензия
 5. Moodle 3.5.6a.

Таблица 8

КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ

Кафедра *Товароведение и управление качеством продукции АПК* Направление подготовки (специальность) 43.03.01 Сервис
 Профиль *Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий*
 Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг»

Вид занятий	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходимое количество экз.	Количество экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12
Основная										
Л, ПЗ, СРС	Управление качеством. Всеобщий подход	Васин, С. Г.	Москва : Юрайт	2019		+	+		https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-425062. - ISBN 978-5-9916-3739-8	
Л, ПЗ, СРС	Управление качеством промышленных услуг: монография.	Пичурин, И.И., Блинов, Д.В.	Екатеринбург: Изд-во УМЦ УПИ	2016		+		+	file:///C:/Users/MacBook/Downloads/978-5-8295-0457-1_2016.pdf	
Л, ПЗ, СРС	Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие	Земляной, К. Г.	Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та	2022		+		+	https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/117118/1/978-5-7996-3541-1_2022.pdf	
Дополнительная										
Л, ПЗ, СРС	Управление качеством технического обслуживания, ремонта и модернизации технологического оборудования на основе проектного подхода / диссертация	Анцев, А. В.	Тульский государственный университет	2010		+		+	https://www.dissercat.com/content/upravlenie-kachestvom-tehnicheskogo-obsluživaniya-remonta-i-modernizatsii-tehnologicheskogo	

Директор Научной библиотеки Зорина Р.А.

7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- тестирование;
 - своевременность, качество и уровень защиты практического задания;
 - наличие кратких конспектов материала, вынесенного на самостоятельное изучение в межсессионный период
- **Промежуточная аттестация** по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета, (включает в себя решение ситуации)
Виды текущего контроля: (зачет с оценкой);
Промежуточный контроль – (зачет с оценкой);
В случае получения студентом неудовлетворительной оценки или неявки на промежуточный контроль, ликвидация образовавшейся задолженности осуществляется в установленные сроки согласно утвержденного «Графика ликвидации академических задолженностей».

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

По дисциплине на кафедре, за которой закреплена дисциплина, имеется следующий комплект материалов: рабочая программа, фонд оценочных средств, график самостоятельной работы студентов; презентации отдельных лекций курса, выполненные в программе Power Point; информационные стенды; раздаточный материал (схемы, таблицы, иллюстрации, тестовые задания, тексты ГОСТов, законов, ТР, монографии, статьи). Техническое обеспечение дисциплины связано с использованием аудиторий (1-7, ул. Чернышева 19) или (1-3, ул. Чернышева 19), оборудованных мультимедийными проекторами с экраном для презентаций, возможностью работы студентов на компьютерах индивидуально, имеющих доступ к сети интернет и локальной сети университета.

9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины используются занятия лекционного и практического типа. Самостоятельная работа проводится в форме изучения теоретического курса в межсессионный период и подготовки к практическим работам, Контроль самостоятельной работы и подготовки к практическим работам осуществляется с помощью электронного обучающего курса. Форма контроля — зачет с оценкой.

Обучающийся должен подготовиться к практическим работам: прорабатывать лекционный материал. При подготовке к занятию обучающемуся следует обратиться к литературе библиотеки ФГБОУ ВО «Красноярский ГАУ». При изучении дисциплины недостаточно ограничиваться только лекционным материалом. Ряд тем курса, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение, может быть вынесен на обсуждение соответствующих вопросов на занятиях или при прохождении промежуточного контроля.

9.1. Методические указания по дисциплине для обучающихся

Изучение дисциплины осуществляется по следующим формам: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студента. Студентам рекомендуется ознакомиться с программой курса, представленной на сайте вуза в разделе «Образовательная деятельность» или на кафедре.

Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является ведение конспектов, освоение и осмысление терминологии изучаемой дисциплины. Материалы

лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках и учебно-методических пособиях, в соответствии с предлагаемым списком литературы, нормативно-техническую документацию. Приветствуется использование научных публикаций и монографий. Запоминать специальную терминологию обязательно, приветствуется ведение словаря.

Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время практических занятий, в ходе которых анализируется и закрепляется основные знания, полученные по дисциплине.

На практических занятиях приветствуется активное участие, умение находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. По результатам каждой практической работы оформляется отчет в тетради.

В рамках изучения дисциплины необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет. Целями самостоятельной работы студента является: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; углубление и расширение теоретических знаний; формирование умения использовать справочную литературу; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений. Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, в соответствии с рабочей программой дисциплины и содержит задания, направленные на конспектирование информационных источников. Конспект будет служить вспомогательным пособием в подготовке к зачёту.

Изучение дисциплины предполагает наличие текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

9.2. Методические указания по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	<ul style="list-style-type: none"> • в печатной форме; • в форме электронного документа;
С нарушением зрения	<ul style="list-style-type: none"> • в печатной форме увеличенных шрифтом; • в форме электронного документа; • в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> • в печатной форме; • в форме электронного документа; • в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

Программу разработали:

канд. техн. наук, доцент

Васильева Н. О