

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
Д.Ш. Султанова
«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «ЭКСПЕРТИЗА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль: Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Заочная
Институт: Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Факультет: Факультет технологии изделий и сервиса
Кафедра-разработчик: Кафедра «Материалов и технологий легкой промышленности»
Курс; семестр 1-2; 3, 5, 6

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	10	0,28
Практическое занятие	22	0,61
Контроль самостоятельной работы	8	0,22
Самостоятельная работа	271	7,53
Форма аттестации: Зачет (5 сем), Контрольная работа (5 сем, 6 сем), Экзамен (6 сем)	13	0,36
Всего	324	9

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Старший преподаватель

Р.Г. Миннебаева

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Материалов и технологий легкой промышленности», протокол от 18.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Л.Н. Абуталипова

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» являются:

- а) формирование знаний о понятиях, средствах и методах проведения экспертизы качества товаров и услуг на основе изучения законодательно-нормативной базы в сфере сервиса;
- б) обучение технологиям организации процедуры проведения экспертизы объектов и систем сервиса для обеспечения качества процессов оказания услуг;
- в) обучение способам применения основных методов экспертизы на основе анализа показателей качества товаров и услуг;
- г) раскрытие сущности экспертной деятельности в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экспертиза объектов и систем сервиса» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Сервисная деятельность
2. Сервисология (Человек и его потребности)
3. Технические средства индустрии моды и красоты

Дисциплина «Экспертиза объектов и систем сервиса» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Метрология, стандартизация и сертификация
2. Проектирование технологических процессов оказания услуг
3. Теоретические основы управления качеством на предприятиях сервиса
4. Технологические процессы в индустрии моды и красоты

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Знает методы оценивания качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

ОПК-3.2. Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.3. Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- методы и принципы проведения экспертизы объектов и систем сервиса для обеспечения качества процессов оказания услуг;
- методологию системного подхода к оцениванию качества товаров и услуг с применением клиентоориентированных технологий

Уметь:

- выявлять показатели качества продукции и услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;
- собирать информационно-аналитические данные объекта и систем сервиса, необходимые для осуществления экспертной деятельности в сфере процесса оказания услуг;

Владеть:

- методиками экспертных исследований с целью решения поставленных задач по обеспечению качества продукции и услуг;
- навыками поиска нормативно-правовой информации для компетентного оценивания объектов и систем сервиса в соответствии с заявленным качеством.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Теоретические основы экспертизы объектов и систем сервиса.	3	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	3	2				7	
1.	Теоретические основы экспертизы объектов и систем сервиса.	5	4	10		4	77	Контрольная работа; Практические занятия
	Итого по семестру	5	4	10		4	77	Зачет, Контрольная работа
1.	Организация и процедура проведения экспертизы объектов и систем сервиса.	6	2	4		2	87	Практические занятия
2.	Характеристика видов экспертиз объектов и систем сервиса.	6	2	8		2	100	Контрольная работа; Практические занятия; Экзамен
	Итого по семестру	6	4	12		4	187	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Теоретические основы экспертизы объектов и систем сервиса.	1	Общая характеристика экспертной деятельности.	ОПК-3.1
2.		1	Характеристика объектов и субъектов экспертизы.	ОПК-3.1
3.		2	Характеристика товаров и услуг. Показатели качества товаров и процессов оказания услуг в сервисе.	ОПК-3.1
4.		1	Средства и методы экспертизы	ОПК-3.1
5.		1	Нормативно-правовая база при	ОПК-3.1

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
			проведении экспертизы товаров и услуг.	
6.	Организация и процедура проведения экспертизы объектов и систем сервиса.	1	Процедура проведения экспертизы товаров и услуг.	ОПК-3.1
7.		1	Структура и содержание экспертного заключения.	ОПК-3.1
8.	Характеристика видов экспертиз объектов и систем сервиса.	2	Общие сведения о видах экспертиз	ОПК-3.1
	ВСЕГО	10		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Теоретические основы экспертизы объектов и систем сервиса.	4	Маркировка объектов сервиса	ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.		4	Показатели качества объектов и систем сервиса в соответствии с международными и национальными стандартами	ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.		2	Правовая база при проведении экспертизы объектов и систем сервиса	ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.	Организация и процедура проведения экспертизы объектов и систем сервиса.	4	Структура и содержание экспертного заключения	ОПК-3.2 ОПК-3.3
5.	Характеристика видов экспертиз объектов и систем сервиса.	4	Основы проведения технической (идентификационной) экспертизы	ОПК-3.2 ОПК-3.3
6.		4	Основы проведения экспертизы товаров, бывших в эксплуатации.	ОПК-3.2 ОПК-3.3
	ВСЕГО	22		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	-Нормативно-правовая база при проведении экспертизы товаров и услуг: ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества»; Федеральный закон «Защита прав потребителей».	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.	Нормативно-правовая база при проведении экспертизы товаров и услуг: ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества»; Федеральный закон «Защита прав потребителей», метрологическое обеспечение экспертизы объектов и систем сервиса	77	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.	Организация и проведение независимой технической экспертизы.	87	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.	Формы организации экспертизы в зависимости от свойств объектов и систем сервиса, влияние качества объектов и систем сервиса на	100	подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
	экологическую безопасность окружающей среды			
	ВСЕГО	271		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Нормативно-правовая база при проведении экспертизы товаров и услуг: ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества»; Федеральный закон «Защита прав потребителей», метрологическое обеспечение экспертизы объектов и систем сервиса	4	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.	Организация и проведение независимой технической экспертизы	2	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.	Формы организации экспертизы в зависимости от свойств объектов и систем сервиса, влияние качества объектов и систем сервиса на экологическую безопасность окружающей среды	2	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
	ВСЕГО	8		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
5-й семестр			
Практические занятия	3	48	72
Контрольная работа	1	12	28
Итого		60	100
6-й семестр			
Практические занятия	3	24	32
Контрольная работа	1	12	28
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
А.А. Ляшко, А.П. Ходыкин, Товароведение, экспертиза и стандартизация [Прочее] Учебник: Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020	http://znanium.com/go.php?id=1093472 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Ф.А. Петрище, Теоретические основы товароведения и экспертизы [Прочее] Учебник: Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=1093715 Режим доступа: по подписке КНИТУ
В.В. Шевченко, Товароведение и экспертиза потребительских товаров [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2012	http://znanium.com/go.php?id=303951 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Л.Н. Зонова, Л.В. Михайлова, Теоретические основы товароведения и экспертизы [Прочее] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020	http://znanium.com/go.php?id=1091458 Режим доступа: по подписке КНИТУ
А.Л. Балушкин, А.А. Гусейнов, Л.А. Гусейнова, Основы экспертизы объекта: техническая, гигиеническая и экологическая оценка [Учебник] учеб. пособие: Ярославль : , 2001	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
Н. . Чуканова, Товароведение и товароведная экспертиза непродовольственных товаров [Прочее] Учеб.пособие: Владивосток : , 1998	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
А.Ф. Давыдов, Ю.С. Шустов, А.В. Курденкова [и др.], Техническая экспертиза продукции текстильной и легкой промышленности [Учебник] учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. 29.03.02 "Технология проектир. текстильн. изделий", 27.03.01 ""Стандартизация и метрология", 27.03.02 "Управление качеством": М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017	20 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
Л.В. Орленко, Ассортимент, товароведение и экспертиза пушно-меховых товаров [Прочее] Учебное пособие: Москва : Издательский Дом "ФОРУМ"; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2011	http://znanium.com/go.php?id=215083 Режим доступа: по подписке КНИТУ
А. . Шепелев, И. . Печенежская, Товароведение и экспертиза кожевенно-обувных товаров [Учебник] Учеб.пособие для студ. вузов, обучающихся по экономическим специальностям: Ростов-на-Дону : МарТ, 2001	100 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
О. . Свекольникова, Оценка качества и экспертиза косметических товаров [Автореферат] Автореф. дис... канд. техн. наук : Спец. 05.19.08 - Товаровед. пром. товаров и	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»

сырья легкой пром-ти: М. : , 2002	
С.А. Вилкова, Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров [Прочее] Справочная литература: Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020	http://znanium.com/go.php?id=1092995 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Научная Электронная Библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
2. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
3. ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>
4. ЭБС Znanium.com – Режим доступа <http://znanium.com>
5. ЭБС «IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ББазы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

Научный журнал «Сервис в России и за рубежом». Сайт журнала «Сервис в России и за рубежом» - Доступ свободный: <http://service-rusjournal.ru>

Научный журнал «Сервис plus». Сайт журнала «Сервис plus» - Доступ свободный: <http://philosoph.ru>

Портал «Система Госзаказ». Сайт портала «Система Госзаказ» - Доступ свободный: <https://vip.1gzakaz.ru>

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard

Архиватор 7 Zip

Блокнот Notepad

Яндекс Браузер

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска меловая,
- учебные парты и стулья,
- стол и стул преподавателя

техническими средствами обучения:

- интерактивная система SMART SBM600i6,
- проектор и экран для проведения занятий и семинаров

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. персональные компьютеры,
2. предустановленная на компьютеры OEM- версия операционной системы (ОС) MS Windows (без отдельного договора), ОС Microsoft Windows
3. комплект: Ноутбук ASUS X 552/N3540/4Gb/500/DVD/M920 1 Gb предустановленная Windows 64 bit

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Экспертиза объектов и систем сервиса» составляет 11 ч.

В процессе освоения дисциплины «Экспертиза объектов и систем сервиса» используются следующие образовательные технологии:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками);
- системы дистанционного обучения;