

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

«27» января 2023 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 27.01.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «ЭКСПЕРТИЗА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Сервисные технологии»
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 «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.Н. Нуруллина

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервисные технологии», протокол от 12.01.2023 г. № 9.

Директор *Согласовано* Э.Р. Хайруллина

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 базовых теоретических основах организации экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
- б) освоение инструментария проведения экспертизы, внутренней и внешней диагностики состояния предприятий;
- в) обучение практическим навыкам проведения экспертизы объектов и систем 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 «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» 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. Информационные технологии
2. Сервисная деятельность
3. Экономика

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

1. Метрология, стандартизация и сертификация

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:

- основные термины и категории, виды и средства экспертизы объектов и систем сервиса;
- виды и основные характеристики объектов и систем сервиса;
- порядок назначения и проведения экспертизы и методы идентификации оценки качества.

Уметь:

- проводить отбор и обработку информации для проведения экспертизы объектов и систем сервиса;
- осуществлять экспертизу объектов и систем сервиса.

Владеть:

- методикой выполнения экспертизы объектов и систем сервиса;
- методами оценки качества объектов и систем сервиса
- навыками составления заключения и оформления акта экспертизы.

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	3	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	3	2				7	
1.	Нормативно-правовая база объектов и систем сервиса	5	4	10		4	77	Доклад, сообщение; Контрольная работа
	Итого по семестру	5	4	10		4	77	Зачет, Контрольная работа
1.	Организация проведения экспертизы	6	4	12		4	187	Кейс-задача; Контрольная работа
	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	2	Предмет, задачи и виды экспертизы объектов и систем сервиса	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.	Нормативно-правовая база объектов и систем сервиса	1	Термины и категории экспертизы объектов и систем сервиса	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.		1	Принципы, виды, средства экспертизы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.		1	Законодательство о защите прав потребителей	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
5.		1	Права потребителей, защита прав потребителей	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
6.		Организация проведения экспертизы	0,5	Виды и методы экспертизы
7.	1		Сбор информации для проведения экспертизы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
8.	0,5		Процедура проведения проверки качества	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
9.	1		Заключение эксперта: структура и содержание	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
10.	1		Методы экспертизы и оценки качества объектов и систем сервиса	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
	ВСЕГО	10		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Нормативно-правовая база объектов и систем сервиса	2	Термины и категории экспертизы объектов и систем сервиса	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.		2	Принципы, виды, средства экспертизы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.		3	Законодательство о защите прав потребителей	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.		3	Права потребителей, защита прав потребителей	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
5.	Организация проведения экспертизы	2	Виды и методы экспертизы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
6.		2	Сбор информации для проведения экспертизы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
7.		2	Процедура проведения проверки качества	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
8.		2	Заключение эксперта: структура и содержание	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
9.		4	Методы экспертизы и оценки качества объектов и систем сервиса	ОПК-3.1 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.	Система сервиса как объект экспертизы	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.	Источники правового регулирования	27	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.	Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)	20	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.	Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке	30	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
5.	Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы	50	подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	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
6.	Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса	50	подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
7.	Диагностические параметры и нормативы	40	подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
8.	Математико-статистические методы экспертных оценок	47	подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
	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.	Система сервиса как объект экспертизы	1	проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
2.	Источники правового регулирования	1	заслушивание доклада, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
3.	Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)	1	заслушивание доклада, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
4.	Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке	1	заслушивание доклада, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
5.	Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы	1	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
6.	Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса	1	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
7.	Диагностические параметры и нормативы	1	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3
8.	Математико-статистические методы экспертных оценок	1	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	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			
Контрольная работа	1	30	50
Доклад, сообщение	1	30	50
Итого		60	100

6-й семестр			
Контрольная работа	1	18	30
Кейс-задача	1	18	30
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
Н. Ж. Шкаруба, О. А. Леонов, В. В. Карпузов, Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : Санкт-Петербург : Лань, 2021	https://e.lanbook.com/book/173059 Режим доступа: по подписке КНИТУ
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

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Лифиц И.М., Управление качеством [Прочее] Учебное пособие: Москва : КноРус, 2020	https://www.book.ru/book/932837 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Е.А. Замедлина, Товароведение и экспертиза товаров [Прочее] Учебное пособие: Москва : Издательский Центр РИОР, 2019	http://new.znanium.com/go.php?id=1021058 Режим доступа: по подписке КНИТУ
И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева, Товарный менеджмент [Прочее] Учебник Для прикладного бакалавриата: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/466184 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

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

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

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

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

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей

ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами обучения:

Доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт, Доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде, Трибуна настольная-1шт, парта ученическая- 22шт., стул-44шт., экран стационарный 200x150 – 1шт., проектор EPSONh555b, Ноутбук SamsungAMDA8-3530MXAPUwithRadeon

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

Доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см -1шт, Доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде, Трибуна настольная-1шт, парта ученическая -10шт., стул-21шт. , Экран на треноге 178x123- 1шт., Ноутбук ASuSA52J, IntelP2600 DualCore 2133 AmdRadeon.

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Экспертиза объектов и систем сервиса» составляет 10 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, лекция- пресс-конференция, мини-лекция);

- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- метод кейсов.