

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Казанский национальный исследовательский технологический университет»  
 (ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

 Проректор по УР  
 А.В.Бурмистров  
 « 22 » 10 2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

по дисциплине **Б1.В.ДВ.6 «Экспертиза качества продукции и услуг»**

Направление подготовки **43.03.01 «Сервис»**

Профиль подготовки **Сервис в индустрии моды и красоты**

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**

Форма обучения **очная, очно-заочная, заочная**

Институт, факультет **ИТЛПМД, ФТЛПМ**

Кафедра-разработчик рабочей программы **Мода и технологии**

Курс, семестр **О.ф.о. – 3,4к, 6,7сем;**

**О-з.ф.о. – 4,5к, 8,9сем;**

**З.ф.о. – 4,5к, 7, 8, 9сем.**

	Часы			Зачетные единицы		
	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.
Лекции, час.	63	27	15	1,75	0,75	0,4
Практические занятия	90	72	30	2,5	2	0,8
Лабораторные занятия, час.	-	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа (СРС), час.	171	198	293	4,75	5,5	8,2
Форма аттестации для О.ф.о.- зачет с оценкой, экзамен О-з.ф.о. – зачет, экзамен З.ф.о – зачет, экзамен	36	63	22	1	1,75	0,6
<b>Всего</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169) по направлению 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2015 и 2016г.

Разработчик программы:

Доцент каф.МТ  
(должность)

  
(подпись)

Ю.В.Терехина  
(Ф.И.О)

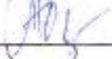
Ст. преп.каф.МТ  
(должность)

  
(подпись)

Е.Ю.Семенова  
(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры моды и технологии, протокол от 14.10.17 № 4

Зав. кафедрой МТ  
(должность)

  
(подпись)

Л.Н. Абуталипова  
(Ф.И.О)

### УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета технологии легкой промышленности и моды, реализующего подготовку образовательной программы, от 25.10.17 № 8.

Председатель комиссии, доцент

  
(подпись)

М.Р. Зиганшина  
(Ф.И.О)

Начальник УМЦ

  
(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О)

## **Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «*Экспертиза качества продукции и услуг*» является освоение студентами теоретических и практических знаний и формирование общего представления об экспертизе качества продукции и услуг, для обеспечения качественного продвижения услуг предприятий индустрии моды и красоты в системе сформированного рынка услуг.

### **1. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «*Экспертиза качества продукции и услуг*» относится к дисциплинам по выбору ОП и формирует у студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор специальных знаний и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «*Экспертиза качества продукции и услуг*» бакалавр по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- Основы предпринимательской деятельности в сервисе;
- Технологические процессы в сервисе.

Дисциплина «*Экспертиза качества продукции и услуг*» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- Проектирование процесса оказания услуг;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.

Знания, полученные при изучении дисциплины «*Экспертиза качества продукции и услуг*», могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности, а так же при прохождении учебной и производственной практик и при выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### **3. Компетенция обучающегося, формируемая в результате освоения дисциплины:**

ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- цели, задачи, объекты, субъекты, средства, принципы и методы, нормативно-правовую базу технического регулирования, стандартизации, метрологии, оценки и подтверждения соответствия;

- основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;

- способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения.

уметь:

- анализировать структуру стандартов разных категорий и видов, выбирать номенклатуру показателей качества;
- работать с нормативно-правовой базой;
- пользоваться измерительными приборами и приспособлениями;
- проверять правильность заполнения сертификатов и деклараций соответствия;
- контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных законов в области контроля качества продукции и услуг.

владеть:

- правилами контроля требований нормативных документов, наличия поверенных средств измерения и правильности проведения измерений при производстве продукции и оказании услуг;
- навыками участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг;
- правилами контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие.

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Экспертиза качества продукции и услуг».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр			Виды учебной работы (в часах)									Информационные и другие образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса	Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам	
					Лекция			Практическое занятие			Лабораторные работы	СРС				
		о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.		о.ф.о.	о-з.ф.о.			з.ф.о.
1	Экспертиза товаров	6	8	7	27	9	2	36	18	-	-	81	63	7	При чтении лекций используется проектор	Экзамен
2	Виды оценки изделий легкой промышленности	7	9	8	18	9	8	27	27	20	-	45	63	130	При чтении лекций используется проектор	Экзамен
3	Экспертиза качества услуг	7	9	9	18	9	5	27	27	10	-	45	72	156	При чтении лекций используется проектор	Экзамен
Итого		-	-	-	63	27	15	90	72	30	-	171	198	293	о.ф.о. – зачет с оценкой, экзамен;	
Форма аттестации																

	о-з.ф.о. – зачет, экзамен; з.ф.о.– зачет, экзамен.
--	--

**5. Содержание лекционных занятий** по темам с указанием формируемых компетенций и используемых инновационных образовательных технологий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции	
		о.ф.о	о-з.ф.о	з.ф.о				
1	Экспертиза товаров	5	2	1	Теоретические и методические основы экспертизы	Математико-статистические методы экспертных оценок. Организация экспертизы объектов и систем сервиса. Термины и определения. Роль и место диагностики в поддержании технического состояния систем индустрии моды, обеспечивающего безопасность технологических процессов. Виды диагностики и контроля.	ОПК-3 ПК-10	
		6	2	2	Виды экспертизы	Классификация товарной экспертизы по видам проводится с учетом номенклатуры требований, применяемых для экспертной оценки. Экологическая экспертиза (экологические свойства товаров). Экономическая экспертиза. Исследование экспертом на основе специальных знаний в области экономики. Экономические методы анализа организации производства, труда и т.д.		ОПК-3 ПК-10
		6	2	2	Основные этапы экспертизы, процедура проведения экспертизы	6 этапов: 1. Постановка цели экспертизы и процедуры опроса. 2. Формирование группы специалистов - аналитиков. 3. Формирование экспертной группы. 4. Проведение опроса. 5. Анализ и обработка результатов опроса. 6. Синтез информации. характеристика этапов		
2	Виды оценки изделий легкой	6	4	2	Качество одежды и экспертиза	Оценка уровня качества одежды. Методы определения показателей свойств одежды. Методы проверки качества	ОПК-3 ПК-10	

	промышленности					швейных изделий. Последовательность проверки качества швейных изделий. Оформление результатов экспертизы швейных изделий.	
		7	4	2	Вопросы качества на этапах производства одежды	Качество на этапе экспериментального производства. Качество операций подготовительного, раскройного и швейного производства. Технический контроль качества операций	ОПК-3 ПК-10
		7	3	1	Дефекты швейных изделий	Дефекты конструкции и технологии пошива (дефекты производственного характера). Дефекты материалов	ОПК-3 ПК-10
		7	2	2	Качество товарного изделия. Входной и выходной диагностические параметры	Понятие, цели, задачи. Виды контроля качества. Количественные характеристика товаров. Понятие «партия продукции». Требования, предъявляемые к выборке. Правила и методы отбора проб. Сплошной и выборочный контроль: понятие, условия применения. Статистические методы контроля качества: контроль качества по количественному и качественному признакам. Уровни контроля. Жесткость контроля. Риск поставщика и риск потребителя.	ОПК-3 ПК-10
3	Экспертиза качества услуг	6	2	1	Понятие качества услуг.	Цели и задачи проведения экспертизы услуг. Основные отличия экспертизы услуг от экспертизы товара.	ОПК-3 ПК-10
		6	4	1	Методы оценки качества услуг. Основные показатели и качества услуг.	Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSERV. Метод Кано. Показатели качества услуг. Особенности обеспечения качества услуг. Экспертиза парикмахерских услуг как механизм управления качеством и стимулирования рынка услуг индустрии красоты. Экспертиза качества парикмахерских услуг.	ОПК-3 ПК-10
		6	2	1	Нормативные	Международный стандарт ИСО 9004 – 2-91	ОПК-3 ПК-10

				документы, используемые при экспертизе услуг	«Административное управление качеством и элементы системы качества». национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст), введенный 1 июля 2004 г.	
	Итого:	63	27	15		

### 6. Содержание семинарских, практических занятий.

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Наименование практической работы	Формируемые компетенции
		о.ф.о	о-з.ф.о	з.ф.о		
1	Экспертиза товаров	8	6	2	Провести оценку эстетических и эргономических свойств товара	ОПК-3 ПК-10
		7	6	2	Знакомство с методами экспертизы косметических товаров	ОПК-3 ПК-10
		7	6	2	Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения	ОПК-3 ПК-10
2	Виды оценки изделий легкой промышленности	8	6	4	Распознавание дефектов, пороков и определение качества трикотажных изделий.	ОПК-3 ПК-10
		8	6	4	Изучения качества швейных изделий бытового назначения.	ОПК-3 ПК-10
		8	6	4	Экспертная оценка показателей качества текстильных материалов	ОПК-3 ПК-10
		8	6	4	Органолептическая оценка показателей качества товаров	ОПК-3 ПК-10
		8	6	2	Маркировка швейных изделий	ОПК-3 ПК-10
2	Экспертиза качества услуг.	7	6	2	Экспертиза качества предприятия индустрии моды	ОПК-3 ПК-10
		7	6	1	ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества	ОПК-3 ПК-10
		7	6	1	ИСО 9004-2-91.	ОПК-3

				Административное управления качеством и элементы системы качества.	ПК-10	
		7	6	2	Методы оценки качества услуг	ОПК-3 ПК-10
	Итого:	90	72	30		

**7. Содержание лабораторных занятий.** Проведение лабораторных занятий учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине «*Экспертиза качества продукции и услуг*» не предусмотрено

### 8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы			Форма СРС	Формируемые компетенции
		о.ф.о	о-з.ф.о	з.ф.о		
1	Общие сведения об индустрии моды	28	33	48	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-10
2	Номенклатура показателей качества определенных видов продукции текстильной и швейной промышленности	29	33	49	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-10
3	Основные этапы экспертизы, процедура проведения экспертизы	29	33	49	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-10
4	Нормативно-правовая база экспертизы, документальное оформление экспертизы	29	33	49	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-10
5	Базовые концепции всеобщего управления качеством продукции	28	33	49	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и	ОПК-3 ПК-10

					собеседованию	
6	Государственные, международные и отраслевые стандарты управления качеством продукции	28	33	49	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-3 ПК-10
	Итого:	171	198	293		

\* Примечание: в графе «форма СРС» указываются конкретные формы СРС (подготовка к лабораторным работам и оформление отчетов, выполнение типового расчета, написание реферата, выполнение расчетно-графического или домашнего задания и т.п.), выполняемые студентом по каждому разделу дисциплины.

Учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине «*Экспертиза качества продукции и услуг*» выполнение курсовой работы не предусмотрено.

## 9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «*Экспертиза качества продукции и услуг*» используется рейтинговая система. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины у студентов очной формы обучения предусматривается зачет с оценкой и экзамен на 3 и 4 курсе, выполнение 12-ти практических (семинарских) работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

При изучении дисциплины у студентов очно-заочной формы обучения предусматривается зачет и экзамен на 4 и 5 курсе, выполнение 12-ти практических (семинарских) работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

При изучении дисциплины у студентов заочной формы обучения предусматривается зачет и экзамен на 4 и 5 курсе, выполнение 12-ти практических (семинарских) и трех контрольных работ. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов			Max, баллов		
		О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о.	О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о.
Практическая (семинарская) работа	12	60	60	27	60	100	42
Контрольные работы	3	-	-	9	-	-	18
Экзамен	1	-	-	24	-	-	40
Итого:		60	60	60	60	100	100



## 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Экспертиза качества продукции и услуг»

### 10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Экспертиза качества продукции и услуг» в качестве основных источников информации, рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Техническая экспертиза продукции текстильной и легкой промышленности: Учебное пособие / А.Ф. Давыдов, Ю.С. Шустов и др. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-91134-827-4	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432446">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432446</a> Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции[Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054</a> Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебное пособие для бакалавров / Л.Н. Зонова, Л.В. Михайлова, Е.Н. Власова; отв.редактор Ж.Ю. Койтова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 192с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=426464&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=426464&amp;sr=1</a> Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Калачев С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : Учебник для бакалавров / Калачев С.Л. — 2-е изд. / пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014 ЮРАЙТ.— 477.— (Бакалавр. Академический курс).	ЭБС «ЮРАЙТ» <a href="https://biblio-online.ru/book/67C7EAB6-2E14-46B0-B190-3E8A1F201BBF">https://biblio-online.ru/book/67C7EAB6-2E14-46B0-B190-3E8A1F201BBF</a> Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

### 10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации, рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Экспертиза качества продукции и услуг : метод. Указания к лабораторным работам / сост.: Р.Ф.Гатиятулина, Ю.В.Терехина; М-во образ. И науки России, казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2015. – 52 с.	50 экз. на кафедре МТ
2. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-838-0	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=441366">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=441366</a> Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Вилкова С. А.Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров [Электронный ресурс] : Словарь-справочник / Под общ. ред. д. т. н., проф. С. А. Вилковой. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-394-	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492125">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492125</a> Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ

[Авторефераты] : Автореф. дис. канд. техн. наук: Спец. 05.19.08 - Товаровед. пром. товаров и сырья легкой пром-ти. — М., 2002. — 21 с.	Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
5. Балушкин, А.Л. Основы экспертизы объекта: техническая, гигиеническая и экологическая очистка [Учебники] : учеб. пособие / Ярослав. гос. техн. ун-т. — Ярославль, 2001. — 116 с.	1 экз. в УНИЦ КНИТУ

### 10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «*Экспертиза качества продукции и услуг*» в качестве электронных источников информации, рекомендуется использовать следующие источники:

Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>

Электронная библиотека УНИЦ КНИТУ – режим доступа: <http://fl.kstu.ru/fl/>

Научная Электронная Библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

ЭБС «Юрайт» – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС «РУКОПТ» – Режим доступа: <http://rukopt.ru>

ЭБС «IPRbooks» – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

ЭБС «КнигаФонд» – Режим доступа: [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

ЭБС «БиблиоТех» – Режим доступа: <https://kstu.bibliotech.ru>

ЭБС «Znanium.com» – Режим доступа: <http://znanium.com>

Согласовано:  
Зав. сектором ОКУФ



## **11. Оценочные средства для определения результатов освоения дисциплины**

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

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В качестве средств визуализации информации используется проектор, интерактивная доска. Видео презентации по темам дисциплины. Видеофильм по темам.

## **13. Образовательные технологии**

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 19ч для очной формы обучения, 77ч для очно-заочной формы обучения, 20ч для заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» при изучении дисциплины *«Экспертиза качества продукции и услуг»*.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки.

### Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине Б1.В.ДВ.6.2 «Экспертиза качества продукции и услуг» пересмотрена на заседании кафедры «Мода и технологии»

№ п/п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработчика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018г.	нет	нет		