МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П.Е. Троян
«19» 09 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО СЕРВИСА И МЕНЕДЖМЕНТА

(наименование учебной дисциплины)

Уровень основной образовательной программы: бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, специалитет)

Направление(я) подготовки (специальность) 43.03.01 Сервис
(номер,уровень, полное наименование направления подготовки (специальности))

Профиль(и) Информационный сервис
(полное наименование профиля направления подготовки (специальности) из ПООП)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Факультет Радиотехнический (РТФ)
(сокращенное и полное наименование факультета)

Кафедра Телевидения и управления (ТУ)
(сокращенное и полное наименование кафедры)

Курс первый **Семестр** второй

Учебный план набора 2013, 2014, 2015 **годов**

Распределение рабочего времени:

№	Виды учебной работы	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 5	Семестр 6	Семестр 7	Семестр 8	Всего	Единицы
1.	Лекции		24							24	часов
2.	Лабораторные работы										часов
3.	Практические занятия		48							48	часов
4.	Курсовой проект/работа (КРС) (аудиторная)										часов
5.	Всего аудиторных занятий (Сумма 1-4)		72							72	часов
6.	Из них в интерактивной форме		16							16	часов
7.	Самостоятельная работа студентов (СРС)		72							72	часов
8.	Всего (без экзамена) (Сумма 5,7)		144							144	часов
9.	Самост. работа на подготовку, сдачу экзамена		36							36	часов
10.	Общая трудоемкость (Сумма 8,9)		180							180	часов
	(в зачетных единицах)		5							5	ЗЕТ

Зачет - **семестр** **Диф. зачет** - **семестр**

Экзамен второй **семестр**

Томск 2016

Согласована на портале № 7636

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 34 от « 29 » 11 2016 г.

Лист согласований

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом № 1169 от 20.10.2015 г., рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «29» 08 2016 г., протокол № 30.

Разработчики:

доцент каф. ТУ _____ А.Н. Дементьев

доцент каф. ТУ _____ Г.В. Дементьева

Зав. кафедрой ТУ _____ Т.Р. Газизов

Рабочая программа согласована с факультетом, выпускающей кафедрой направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ К.Ю.Попова

Зав. выпускающей кафедрой ТУ _____ Т.Р. Газизов

Эксперты:

Доцент кафедры ТУ _____ А.Н. Булдаков

Доцент кафедры ТОР _____ С.И. Богомолов

Согласована на портале № 7636

1. Цели и задачи дисциплины.

Дисциплина «Стандарты в области информационного сервиса и менеджмента» является обязательной дисциплиной вариативной части.

Целью изучения дисциплины «Стандарты в области информационного сервиса и менеджмента» является формирование у бакалавров, обучающихся по направлению «Сервис» (профиль «Информационный сервис»), мировоззрения, позволяющего профессионально ориентироваться в быстро меняющейся нормативно-законодательной базе.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- освоение материала по каждой изучаемой теме на аудиторных занятиях;
- изучение нормативно-правовых актов, регулирующих стандартизацию;
- изучение структуры системы стандартизации в Российской Федерации и за рубежом;
- освоение методов применения стандартизации при производстве продукции и оказании услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП. Дисциплина является обязательной дисциплиной вариативной части.

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя **(ОПК-3**).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные принципы и методы стандартизации;
- стандарты как средство удовлетворения требований потребителей.

Уметь:

- проводить выбор нормативно-правовых ресурсов для организации процесса сервиса.

Владеть:

- применением стандартов для удовлетворения требований потребителей.

Согласована на портале № 7636

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет ____4_____ зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Аудиторные занятия (всего)	72	72			
В том числе:					
Лекции	24	24			
Практические занятия (ПЗ)	48	48			
Самостоятельная работа (всего)	72	72			
Проработка лекционного материала	12	12			
Подготовка к практическим занятиям	24	24			
Изучение тем, отведенных на самостоятельную проработку	12	9			
Выполнение домашних заданий	24	24			
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	экз.			
Подготовка к сдаче, сдача экзамена	36	36			
Общая трудоемкость час	180	180			
Зачетные Единицы Трудоемкости	5	5			

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Лаборат. занятия	Практич. занятия.	Курсовой П/Р (КРС)	Самост. работа студента	Всего час. (без экзам)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Стандартизация: основные термины и определения	4		8		12	24	ОПК-3
2.	Стандартизация в Российской Федерации	6		10		16	32	ОПК-3
3.	Техническое регулирование	4		6		12	24	ОПК-3
4.	Международная стандартизация	4		8		12	24	ОПК-3
5.	Стандарты серии ИСО	4		16		20	40	ОПК-3
	Всего	24		48		72	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

№ п/п	Наименование разделов	Содержание разделов	Трудо-емкость (час.)	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Стандартизация: основные термины и определения	Определения стандартизации. Цели и задачи стандартизации. Объекты и субъекты стандартизации. Принципы стандартизации. Обозначение стандартов.	4	ОПК-3
2.	Стандартизация в Российской Федерации	Государственная система стандартизации. Виды стандартизации. Методы стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки государственных стандартов. Закон «О стандартизации в Российской Федерации». Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.	6	ОПК-3

Согласована на портале № 7636

3.	Техническое регулирование	Объекты и субъекты технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании».	4	ОПК-3
4.	Международная стандартизация	Цели международной стандартизации. Общая характеристика системы международной стандартизации. Международные организации по стандартизации. Стандартизация в Таможенном союзе. Порядок разработки международных стандартов.	4	ОПК-3
5.	Стандарты серии ИСО	Стандарты ИСО в области менеджмента качества. Стандарты ИСО в области экологии. Стандарты ИСО в области информационных технологий.	4	ОПК-3
		Всего	24	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины из табл.5.1, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины						
Последующие дисциплины						
1.	Метрология и стандартизация	+	+			
2.	Сертификация			+		

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля по всем видам занятий
	Л	Лаб	Пр.	КР/ КП	СРС	
ОПК-3	+		+		+	Устный ответ на практическом занятии, конспект самоподготовки

Л – лекция, Пр – практические и семинарские занятия, Лаб – лабораторные работы, КР/КП – курсовая работа/проект, СРС – самостоятельная работа студента

6. Методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Формы / Методы	Лекции (час)	Практические/семинарские Занятия (час)	Всего
Мини-лекция	4		4
Дискуссия		4	4
Работа в команде		8	8
Итого интерактивных занятий	4	12	16

7. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

8. Практические занятия (семинары)

Согласована на портале № 7636

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК, ОПК, ПК
1.	1	Цели и задачи стандартизации. Основные термины.	4	ОПК-3
2.	1	Правила обозначения стандартов	4	ОПК-3
3.	2	Закон «О стандартизации в Российской Федерации»	4	ОПК-3
4.	2	Методы стандартизации	4	ОПК-3
5.	2	Порядок разработки государственных стандартов.	2	ОПК-3
6.	3	Федеральный закон «О техническом регулировании».	6	ОПК-3
7.	4	Международные организации по стандартизации.	4	ОПК-3
8.	4	Стандарты в Таможенного союза.	4	ОПК-3
9.	5	Стандарты серии ИСО 9000	8	ОПК-3
10.	5	Стандарты серии ИСО 14000	4	ОПК-3
11.	5	Стандарты серии ИСО 20000	4	ОПК-3
		Всего	48	

9. Самостоятельная работа

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость, (час.)	Компетенции ОК, ПК	Контроль выполнения работы (опрос, тест, дом.задание, и т.д)
1.	1 – 5	Проработка лекционного материала	12	ОПК-3	опрос на практическом занятии
2.	1 – 5	Подготовка к практическим занятиям	24	ОПК-3	опрос на практическом занятии
3.	1 – 5	Изучение тем, отведенных на самостоятельную проработку	12	ОПК-3	опрос на практическом занятии
4.	1 – 5	Выполнение домашних заданий	24	ОПК-3	опрос на практическом занятии, проверка домашних заданий
		Всего без экз.	72		
		Подготовка к сдаче экзамена	36		

10. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Таблица 11.1 Балльные оценки для элементов контроля.

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	5	5	4	**14**

Согласована на портале № 7636

Опрос	6	6	6	**18**
Выполнение домашних заданий	8	10	8	**26**
Лабораторные работы	-	-	-	**-**
Компонент своевременности	4	4	4	**12**
Итого максимум за период:	**23**	**25**	**22**	**70**
Сдача экзамена (максимум)				**30**
Нарастающим итогом	**23**	**48**	**70**	**100**

Таблица 11.2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	**Оценка**
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	**Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен**	**Оценка (ECTS)**
5 (отлично) (зачтено)	**90 - 100**	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	**85 – 89**	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	**65 – 69**	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	**Ниже 60 баллов**	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

12.1 Основная литература

1. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / В. Ф. Отчалко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск), Кафедра электронных средств автоматизации и управления . - Томск : ТМЦДО, 2010. - 208 с. **(48)**

12.2 Дополнительная литература

1. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов / Б. Я. Авдеев [и др.]; ред. В. В. Алексеев. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 384 с. **(2)**

2. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / Т. О. Перемитина ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск), Кафедра автоматизации обработки информации. - Томск : ТМЦДО, 2009. - 140 с. **(20)**

12.3 Учебно-методические пособия и программное обеспечение

Для обеспечения дисциплины используются следующие УМП:

1. **Метрология**, стандартизация и сертификация : учебное методическое пособие / В. Ф. Отчалко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск), Кафедра электронных средств автоматизации и управления . - Томск : ТМЦДО, 2010. - 52 с. **(15)**

Согласована на портале № 7636

12.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы
Научно-образовательный портал ТУСУР http://www.edu.tusur.ru/, сайт кафедры ТУ http://tu.tusur.ru/.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины:
Для работы с нормативными документами требуется компьютер, доступ к сети Интернет, свободно распространяемое ПО.

Согласована на портале № 7636

Приложение к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ **П. Е. Троян**

«29» 09 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО СЕРВИСА И МЕНЕДЖМЕНТА

(полное наименование учебной дисциплины или практики)

Уровень основной образовательной программы бакалавриат

(бакалавриат, магистратура, специалитет)

Направление(я) подготовки (специальность) 43.03.01 «Сервис»

(полное наименование направления подготовки (специальности))

Профиль(и) "Информационный сервис"

(полное наименование профиля направления подготовки (специальности))

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Факультет РТФ (радиотехнический)

(сокращенное и полное наименование факультета)

Кафедра ТУ (телевидения и управления)

(сокращенное и полное наименование кафедры)

Курс 1 **Семестр** 2

Учебный план набора 2013, 2014, 2015 **годов.**

Зачет _____ **семестр** **Диф. зачет** _____ **семестр**

Экзамен 2 **семестр**

Разработчик(и) доцент каф. ТУ Дементьева Г.В.

_____

_____

Томск 2016

Согласована на портале № 7636

Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	*Должен знать:* – основные принципы и методы стандартизации; – стандарты как средство удовлетворения требований потребителей. *Должен уметь:* – проводить выбор нормативно-правовых ресурсов для организации процесса сервиса. *Должен владеть:* – применением стандартов для удовлетворения требований потребителей.

2. Реализация компетенций

2.1. Компетенция ОПК-3

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

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 2.

Таблица 2– Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	– основные принципы и методы стандартизации; – стандарты как средство удовлетворения требований потребителей.	– проводить выбор нормативно-правовых ресурсов для организации процесса сервиса.	– применением стандартов для удовлетворения требований потребителей.
Виды занятий	• Лекции; • Практические занятия; • Консультации	• Практические занятия; • Самостоятельная работа студентов	• Практические занятия; • Самостоятельная работа студентов
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Экзамен	• Конспект самостоятельной работы • проверка домашних	• Конспект самостоятельной работы • экзамен

Согласована на портале № 7636

		заданий	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетвори-тельно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	– анализирует нормативно-правовые документы в сфере стандартизации; – аргументирует выбор методов и видов стандартов для наиболее полного удовлетворения потребителей.	– свободно проводит анализ российской и международной систем сертификации; – аргументировано обосновывает виды и методы стандартизации, применяемые в сервисе.	– способен определять оптимальные стандарты для удовлетворения тех или иных требований потребителей.
Хорошо (базовый уровень)	– понимает особенности методов и видов стандартов для наиболее полного	– самостоятельно применяет методы стандартизации в сервисе;	– способен определять некоторые стандарты для удовлетворения

Согласована на портале № 7636

	удовлетворения потребителей; – знает нормативно-правовые документы в сфере стандартизации.	– ориентируется в российской и международной системах сертификации.	тех или иных требований потребителей.
Удовлетворительно (пороговый уровень)	– дает определения основных понятий в области стандартизации; – воспроизводит методы и виды стандартов для наиболее полного удовлетворения потребителей.	– умеет работать с нормативно-правовыми документами; – умеет представлять результаты своей работы	– владеет терминологией в области стандартизации; – способен корректно представить знания и информацию

3. Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются следующие материалы:

- 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, в составе:

Контрольная работа:

1. Основные объекты стандартизации.
2. Основные цели и задачи стандартизации.
3. Классификация видов стандартов
4. Категории стандартов
5. Методы стандартизации
6. Государственный контроль и надзор за соблюдением государственных стандартов
7. Международные организации по стандартизации
8. Объекты и субъекты технического регулирования

Выполнение домашнего задания:

1. Основные определения закона «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Разработка плана мероприятий по внедрению системы менеджмента качества.
3. Документы, необходимы для внедрения и функционирования системы менеджмента качества.

Темы для самостоятельной работы:

1. Общероссийский классификатор стандартов.
2. Комитеты и подкомитеты международных организаций по стандартизации.
3. Стандарты в области информационного сервиса.
4. Международные стандарты в области экологии.

Вопросы к экзамену:

1. Государственная система стандартизации
2. Основные положения закона "О стандартизации в Российской Федерации"
3. Категории и виды стандартов
4. Порядок разработки государственных стандартов

Согласована на портале № 7636

5. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов
6. Принципы стандартизации
7. Методы стандартизации
8. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов
9. Комплексная стандартизация
10. Опережающая стандартизация
11. Общая характеристика системы межгосударственной стандартизации (по ГОСТ 1.0-92)
12. Международные организации по стандартизации
13. Стандарты ИСО серии 9000
14. Стандарты ИСО серии 14000
15. Стандарты ИСО серии 20000
16. Основные объекты стандартизации
17. Основные цели и задачи стандартизации
18. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
19. Принципы менеджмента качества
20. Порядок разработки международных стандартов (стадии и подразделы стадий) на примере ISO

4. Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, в составе:

1. **Метрология**, стандартизация и сертификация : учебное методическое пособие / В. Ф. Отчалко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск), Кафедра электронных средств автоматизации и управления . - Томск : ТМЦДО, 2010. - 52 с. (согласно п. 12.1 рабочей программы)

Согласована на портале № 7636