

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра математики и прикладной информатики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Метрология, стандартизация и сертификация»

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: _____ Б1.Б.18

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 3 / 108

Вид учебной работы	Часы	Курс		
		1	2	3
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	10			10
Лекции	4			4
Лабораторные работы				
Практические занятия:	6			6
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)				
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	40%			40%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	94			94
Курсовая работа: (КР)				
Курсовой проект: (КП)				
Контрольная работа				
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	4			Зачет 4
Общая трудоемкость дисциплины	3/108			3/108

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа перекаботана в
связи с принятым ФГОС ТО 430301
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой

Косовских С.В.

С.М. Кош

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка дополнительной литературы.

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой

С.М. Кош Косовских С.В.

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

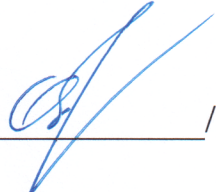
Заведующий кафедрой

_____ / _____

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по данному направлению;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Старший преподаватель
кафедры М и УП


_____ / Обрезков К.В. /

Программа утверждена на заседании кафедры МиПИ
Протокол № 5 от «10» сентября 2015 г.

Заведующий кафедрой: к.ф-м.н., доцент _____ /Косовских С.В./

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Учебная дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» относится к вариативной части цикла Б1 (Б1.Б.18) структуры ООП.

Изучение данной дисциплины опирается на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин как «Математика», «Информатика», «Теория вероятностей и математическая статистика», «Правоведение», «Сервисная деятельность», «Безопасность жизнедеятельности», «Экология», «Основы социального государства», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза услуг и работ»

В свою очередь, знания и навыки, полученные при освоении дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» могут быть использованы при последующем изучении дисциплин профессионального цикла и в профессиональной деятельности.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» необходима для подготовки бакалавров в области связанной с организацией, управлением и проектированием процессов в области сервисной деятельности.

Целью освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» является формирование системы знаний о метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, развитие понятийного аппарата, выработка навыков практического применения моделей и схем метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в сервисе.

В процессе изучения данной дисциплины студентам предоставляется возможность исследовать методов и видов деятельности, составляющих основу технического регулирования-деятельности государства и субъектов коммерческой деятельности по обеспечению качества и безопасности товаров и услуг, овладеть системой знаний порядка и форм нормирования требований к качеству и безопасности товаров и услуг, умений и навыков, позволяющих им грамотно определять в будущем порядок подтверждения соответствия товаров и услуг требованиям, устанавливаемым в технических регламентах и в стандартах.

Задачами дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация», вытекающими из целей, являются изучение:

- изучение вопросов теории и практики метрологии, стандартизации и сертификации: их места и роли в процесса менеджмента сервисных услуг;
- правовых и организационно-методических основ метрологии, стандартизации и сертификации;
- для эффективного решения задач предусмотрено применение таких

активных методов обучения как структурно-логические схемы, проблемное изложение вопросов, решение ситуационных задач, индивидуализация обучения и других методов инновационно-педагогических технологий в учебном процессе.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

3.1 Выпускник должен обладать следующими **общекультурными** компетенциями (ОК):

– готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

3.2 Выпускник должен обладать следующими **общепрофессиональными** компетенциями (ОПК):

– готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

3.3 Выпускник должен обладать следующими **профессиональными** компетенциями (ПК):

– готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12);

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-8	- основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-3	- организацию процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-12	- особенности осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-8	- пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

ОПК-3	- организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-12	- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-8	– навыками по использованию основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-3	– навыками организации процесс сервиса, проведения выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-12	– современными технологиями контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				общее количество компетенций
			общекультурные	общепрофессиональные	профессиональные		
Р1	Государственное регулирование сферы сервиса в российской федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.	20	-	ОПК-3	ПК-12	0,97	
Р2	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и	26	ОК-8	ОПК-3	ПК-12	0,75	

	технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.					
Р3	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	35	-	ОПК-3	ПК-12	0,97
Р4	Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	27	ОК-8	ОПК-3	ПК-12	0,75
Итого:		108				3

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Государственное регулирование сферы сервиса в российской федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.	1	1	21
P2	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.	1	1	25
P3	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	1	2	28
P4	Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	1	2	24
	Всего	4	6	98

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Государственное регулирование сферы сервиса в российской федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.

Тема 1. Обеспечение качеств услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.

Тема 2. Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). Создание эталонов и образцовых средств измерений. Проверка мер и средств измерений. Исторические этапы в развитии метрологии: установление эталона метра (Франция, конец ХУШ в.), создание абсолютной системы единиц (К. Гаусс, 1832 г.), подписание международной Метрической конвенции (1875 г.), разработка и установление в 1960 г. Международной системы единиц (СИ). Присоединение России к Метрической конвенции, и создание в 1893 г. Д.И. Менделеевым Главной палаты мер и весов. Международные метрологические организации.

Раздел 2. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.

Тема 1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 2. Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания. *(Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха.)*

Раздел 3. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).

Тема 1. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Мировой опыт стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации различных видов сервиса. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.

Тема 2. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.

Тема 3. Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг.

Раздел 4. Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.

Тема 1. Цели, принципы стандартизации. Стандарты качества (критерии оценки) сервисного продукта. Классификация информационных услуг. Типовые правила предоставления информационных услуг. Должностные обязанности персонала. Требования по обеспечению безопасности.

Тема 2. Стандарты индустрии сервиса. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие. Система классификации в странах мира. Система классификации в РФ. Документы, регламентирующие сертификацию сервисных услуг в РФ. Методика оценки соответствия услуг и других средств критериям (критерии балльной оценки).

Тема 3. Понятие сертификация услуг. Цели, принципы подтверждения соответствия. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Форма подтверждения соответствия. Декларирование соответствия. Сертификат и декларация соответствия. Знак соответствия. Сертификация как процедура подтверждения соответствия. Участники добровольной и обязательной сертификации. Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Порядок сертификации. Схемы сертификации услуг.

Тема 4. Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны.

Тема 5. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации. Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Государственное регулирование сферы сервиса в российской федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.

Тема 1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент. Структура порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.

Тема 2. Сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «Об

основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ», государственные стандарты: ГОСТ Р 50644-94 Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Раздел 2. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.

Тема 1. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 2. Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.

Раздел 3. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).

Тема 1. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.

Тема 2. Условия осуществления процесса сертификации и классификации в РФ. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ. Направления её реформирования. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент. Порядок разработки и утверждения стандартов.

Тема 3. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза. Стандарты, обеспечивающие качество продукции и по управлению и информации. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общероссийские классификаторы. Каталогизация услуг.

Раздел 4. Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.

Тема 1. Понятие сертификации услуг. Цели, принципы подтверждения соответствия. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Форма подтверждения соответствия. Декларирование соответствия. Сертификат и декларация соответствия. Знак соответствия.

Тема 2. Порядок сертификации. Схема сертификации услуг. Документы необходимые для проведения работ по сертификации услуг.

Тема 3. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.

Тема 4. Этап проверки и оценка качества в организации. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Применение знака соответствия СМК. Документы, регламентирующие сертификацию услуг РФ. Направления развития системы оценки и подтверждения соответствия.

6.4 Содержание лабораторных занятий

Программой не предусмотрено выполнение лабораторных занятий по дисциплине.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Лекционные и семинарские, практические занятия, самостоятельная работа. Семинарские/практические занятия проводятся с использованием активных методов: работа в малых группах, обсуждение методов и технологий формирования и развития корпоративной социальной ответственности посредством анализа ситуаций, кейсов. Самостоятельная работа студента предполагает изучение литературы, групповые исследования, подготовку докладов и рефератов, массивов фактологических данных, презентаций. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в периодических изданиях, Интернете.

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
1	2	3	4	5
С1	Углубленное изучение разделов курса	С 1. Р 1.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	0,17/6	Защита рефератов
		С 1. Р 2.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,17/6	Защита рефератов
		С 1. Р 3.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК	0,19/7	Защита рефератов

		ГЭИ).		
		С 1. Р 4.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,19/7	Защита рефератов
С2	Аудиторная текущая самостоятельная работа	С 2. Р 1.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ГЭИ).	0,17/6	Опрос
		С 2. Р 2.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,22/8	Работа по опорным конспектам
		С 2. Р 3.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ГЭИ).	0,22/8	Работа в группах
		С 2. Р 4.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,19/6	Работа по опорным конспектам
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (работа с учебной литературой, практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)	С 3. Р 1.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ГЭИ).	0,31/11	Опрос
		С 3. Р 2.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,25/9	Опрос
		С 3. Р 3.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и	0,31/11	Опорный конспект

		сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).		
		С 3. Р 4.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,25/9	Опорный конспект
C4	Подготовка к аттестации по дисциплине (зачет)	С 4. Р 1.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	0,03/1	зачет
		С 4. Р 2.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,03/1	зачет
		С 4. Р 3.Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	0,03/1	зачет
		С 4. Р 4.Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	0,03/1	зачет
Итого			2,72/98	

6.5.2 Домашние задания, типовые расчеты

Программой не предусмотрено выполнение домашних заданий и типовых расчетов по дисциплине.

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Перечень примерных тем рефератов

Самостоятельная работа студентов осуществляется в виде докладов и практических заданий.

Тематика самостоятельной работы:

Раздел 1.

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
2. Структура порядок применения.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
4. Сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «Об основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ».
5. Государственные стандарты: ГОСТ Р 50644-94 Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50646-94.
6. Услуги населению. Термины. Определения.

Раздел 2.

1. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей».
3. Цели и задачи государственного надзора.
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
6. Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения.
7. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
8. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.

Раздел 3.

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
2. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ).
3. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).
4. Международная и региональная стандартизация.
5. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов.

6. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).
7. Понятие стандартизации.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации.
10. Методы стандартизации.
11. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
12. Условия осуществления процесса сертификации и классификации в РФ.
13. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ.
14. Направления её реформирования. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.
15. Порядок разработки и утверждения стандартов.
16. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
17. Международная организация по стандартизации (ISO).
18. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов.
19. Порядок применения.
20. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках
21. Европейского союза.
22. Стандарты, обеспечивающие качество продукции и по управлению и информации. Система стандартов социальной сферы.
23. Классификаторы ТЭИ. Общероссийские классификаторы. Каталогизация услуг.

Раздел 4.

1. Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг.
2. База стандартов в сфере сервисного бизнеса.
3. Условия осуществления сертификации сервисных услуг.
4. Классификация и проектирование сервисных услуг.
5. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.
6. Понятие сертификации услуг. Цели, принципы подтверждения соответствия.
7. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Форма подтверждения соответствия.
8. Декларирование соответствия. Сертификат и декларация соответствия. Знак соответствия.
9. Порядок сертификации. Схема сертификации услуг.
10. Документы необходимые для проведения работ по сертификации услуг. Свидетельство о регистрации.
11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.

12. Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.

13. Этап проверки и оценка качества в организации. Инспекционный контроль сертификации (СМК).

14. Применение знака соответствия СМК. Документы, регламентирующие сертификацию услуг РФ.

15. Направления развития системы оценки и подтверждения соответствия.

Тема доклада указывается преподавателем и соответствует плану семинарских занятий. Доклад предполагает устное выступление студента в пределах 15 минут с презентацией материала в программе MS «Power point» с использованием мультимедийного оборудования. По результатам выступления формируется дискуссия: присутствующие задают вопросы (не менее 3 вопросов). В конце выступления возможен краткий опрос основных положений: докладчик или преподаватель задают вопросы аудитории. При составлении сообщения студент должен использовать не менее трех источников (учебник и специализированная литература по теме). Знакомство с оригинальными текстами, изложение и анализ оригинала оценивается дополнительными баллами.

Практические задания выполняются в группах по 1-2 человека. Для выполнения задания необходимо провести сбор информации, а также анализ полученных данных. Источником информации являются периодические издания и интернет - ресурсы.

7.2 Контрольные оценивающие средства

Критерии оценивания:

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент по итогам семестра набрал от 90 до 100 баллов и при этом демонстрирует в ходе зачета уверенное:

- **знание:** основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий ; организацию процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя ; основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов ;

- **умение:** пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий ; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя ; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов ;

- **владеет:** готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий

аварий, катастроф, стихийных бедствий; готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент по итогам семестра набрал от 50 до 59 баллов и при этом демонстрирует в ходе зачета отсутствие:

- **знания:** основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий ; организацию процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя ; основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов ;

- **умения:** пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий ; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя ; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов ;

- **владения:** готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Вопросы к зачету

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в РФ.
4. Технические регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
7. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.
8. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО).
10. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.
11. Технология проведения работ по сертификации услуг.
12. САНПиН и СНиП: дайте определение и приведите пример.

13. Услуги населению. ГОСТ Р .Приведите примеры.
14. ОКОНХ. Примеры в сфере различных услуг.
15. Требования ГОСТ Р 50764-95.
16. Основные положения санитарных норм и правил.
17. Требования к кадровому составу фирмы.
18. История сертификации.
19. Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
20. Законодательная база сертификации услуг.
21. Вопросы сертификации в законах РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
22. Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
23. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.
24. Организация и проведение добровольной сертификации.
25. Участники добровольной сертификации.
26. Обязательная и добровольная сертификация в сервисе: цели, задачи, порядок подтверждения.
27. Участники обязательной сертификации.
28. Правила и документы по проведению работ в области сертификации.
29. Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата.
30. Требования к оснащению помещений фирмы.
31. Требования к персоналу фирмы.
32. Минимальные требования к услугам.
33. Минимальные требования к техническому оснащению предприятий.
34. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
35. Декларирование соответствия: практика в России и ЕС.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы
P1	Государственное регулирование сферы сервиса в российской федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.	Проблемная лекция	0,5
P2	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и	Проблемная лекция	0,5

	технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.		
РЗ	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	Семинар-визследование	2
Р4	Стандартизация услуг. Деятельность органа по сертификации услуг. База стандартов в сфере сервисного бизнеса. Условия осуществления сертификации сервисных услуг. Классификация и проектирование сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	IT-Лекция	1
Итого:			4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий			40%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

- 1.Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация + (CD): учеб. пособие / А.И. Аристов [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.
- 2.Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2014- 446с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 3.Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для бакалавров / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе. - М.: Юрайт, 2012. - 813 с.
- 4.Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013- 284с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 5.Сергеев А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для бакалавров / А.Г. Сергеев, В.В. Терегеря. - М.: Юрайт, 2012.- 820 с.

9.2 Дополнительная литература:

1. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.- 252с.
2. Аристов А. И. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 256 с.
3. Кошечая И.П. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012.- 414 с.

4. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник / под ред. А.С. Сигова. - 3-е изд. - М.: Форум, 2012.- 328 с.
5. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие. - 4-е изд., перераб.. - М.: Высшая школа, 2010.- 429 с.
6. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для бакалавров / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М.: Юрайт, 2012. - 820 с.

9.3 Нормативные документы

1. Федеральный закон РФ от 8 августа 2001 года № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // «Российская газета», 13.08.2001, № 33 (часть 1), ст. 3430; «Парламентская газета», № 152 – 153, 14.08.2001.
2. Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2002, № 52 (ч.1), ст. 5140; «Российская газета». № 245, 31.12.2002; «Парламентская газета», № 1 – 2, 05.01.2003
3. Постановление Госстандарта РФ от 30.07.2002, № 64 (ред. От 29.10.2002) «О номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» // «Вестник Госстандарта РФ», № 12, 2002; Письмо Минюста РФ от 03.09.2002, № 07/8285-ЮД // «Экономика и жизнь», № 41, 2002; «Бюллетень Минюста РФ», № 11, 2002).
4. ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации РФ. Основные положения» // Гарант. Консультант-плюс.
5. ГОСТ Р 1.12.-99 «Государственная система стандартизации РФ. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения // Гарант. Консультант-плюс.
6. ГОСТ Р 51000.1-95 «Система аккредитации органов по сертификации, испытательных и измерительных лабораторий» // Гарант. Консультант-плюс.
7. ГОСТ Р 51000.5-96 «Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг» // Гарант. Консультант-плюс.
8. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению, термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
9. ГОСТ Р 51000.3-96 «Общие требования к испытательным лабораториям» // Гарант. Консультант-плюс.
10. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. РФ. Основные положения и словарь» // Гарант. Консультант-плюс.
11. МЭК 50 1191-90 «Надёжность и качество услуг. Термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
12. ИСО 9004.2:1991 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам // Гарант. Консультант-плюс.

13.ГОСТ Р 50691-94 «Система качества. Модель обеспечения качества» //Гарант. Консультант-плюс.

14.Положение об организации и осуществлении государственного контроля и надзора в области стандартизации обеспечения единства измерений и обязательной сертификации // Гарант. Консультант-плюс.

15.Положение о системе добровольной сертификации экспертов системы ГОСТ Р // Гарант. Консультант-плюс.

16.Система сертификации ГОСТ Р // Гарант. Консультант-плюс.

9.4Международные стандарты

1. ИСО 9000:2000 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. ИСО 9004:2000 (R) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

3. ИСО 9001:2000 Система менеджмента качества. Требования.

9.5 Программное обеспечение, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы

1. Консультант – Плюс

2. Гарант

3. Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru/>

10Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска.

Материально-техническое обеспечение – учебные аудитории, мультимедийное оборудование, аудитории для доступа в Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и Примерной ООП ВО по направлению и профилю подготовки 43.03.01-Сервис профиль «Информационный сервис».