

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет имени  
Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор

по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » 11 2015г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине

**«МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СЕРВИСЕ»**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»  
Уровень высшего образования Бакалавриат  
Форма обучения Очная

| Семестр | Трудоемкость,<br>зач. ед., час. | Лекций,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма<br>промежуточного<br>контроля (экс. /<br>зачет) |
|---------|---------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 5       | 4/144                           | 18              | 36                           |                             | 45           | Экзамен (45)  |
| Итого   | 4/144                           | 18              | 36                           |                             | 45           | Экзамен (45)  |

Владимир 2015

*Мос*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» является обеспечение фундаментальных основ знаний в области технологизации в сфере гостеприимства и системы практических знаний и профессиональных навыков, которые необходимы студентам в будущей профессиональной деятельности в области технологизации в сфере гостеприимства.

Курс предполагает знакомство с основами практической профессиональной деятельности по программе подготовки 43.03.01 «Сервис».

Цель изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» заключается в формулировании системы знаний студентов об организации технологии метрологии и стандартизации в сфере гостеприимства.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВПО

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» относится к блоку дисциплин по выбору ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения – 4 года.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению и синтезу информации.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Технические средства предприятий сервиса», «Технологические процессы в сервисе», «Основы ВЭД» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе», понимания организации технологии метрологии и стандартизации в сфере гостеприимства.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ(МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:  
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:** общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6).

**Уметь:** использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6).

**Владеть:** способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины  | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |          |                      |                     |                    |     | Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------|----------------------|---------------------|--------------------|-----|--|---|
|       |   |         |                 | Лекции   | Семинары | Практические занятия | Лабораторные работы | Контрольные работы | СРС |  |   |
| 1     | Организация и технологии метрологии и стандартизации в сфере гостеприимства | 5       | 1-3             | 4  |          | 8                    |                     |                    | 9   | 6 час., 50%  |   |
| 2     | Организация работ по стандартизации в Российской Федерации                  |         | 4-7             | 4  |          | 8                    |                     |                    | 9   | 6 час., 50%  | Рейтинг-контроль №1   |
| 3     | Стандартизация услуг  |         | 8-10            | 4  |          | 8                    |                     |                    | 9   | 6 час., 50%  |   |
| 4     | Сущность сертификации   |         | 11-13           | 4  |          | 8                    |                     |                    | 9   | 6 час., 50%  | Рейтинг-контроль №2   |
| 5     | Сертификация услуг  |         | 14-18           | 2  |          | 4                    |                     |                    | 9   | 3 час., 50%  | Рейтинг-контроль №3   |
| Всего |   |         |                 | 18   |          | 36                   |                     |                    | 45  | 27 час., 50%   | Экзамен   |

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

| Темы, разделы дисциплины   | Количество часов | Компетенции | Σ общее число компетенций |
|--|------------------|-------------|---------------------------|
|  |                  | ОК-6        |                           |
| Тема 1. Организация и технологии метрологии и стандартизации в сфере гостеприимства. | 21               | +           | 1                         |
| Тема 2. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.                  | 21               | +           | 1                         |
| Тема 3. Стандартизация услуг.  | 21               | +           | 1                         |
| Тема 4. Сущность сертификации.   | 21               | +           | 1                         |
| Тема 5. Сертификация услуг.  | 15               | +           | 1                         |
| Экзамен  | 45               | +           |                           |
| Итого  | 144              |             |                           |
| Вес компетенции  |                  | 1           |                           |

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### **Тема 1. Организация и технологии метрологии и стандартизации**

Сущность и содержание метрологии и стандартизации. Общие и специфические цели стандартизации. Объекты и функции стандартизации. Нормативные документы для экспортируемой и импортируемой продукции. Применение нормативных документов и характер их требований. Государственные, международные и региональные стандарты. Ответственность за нарушение требований стандартов.

#### **Тема 2. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации**

Основные законодательные акты. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации. Финансирование государственной стандартизации. Органы и службы по стандартизации. Функции Госстандарта России. Функции Технического комитета (ТК). Порядок разработки стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации, метрологии и сертификации. Общероссийские классификаторы.

#### **Тема 3. Стандартизация услуг**

Социальное значение услуг. Понятие услуги. Признаки классификации услуг. Законодательство в сфере услуг. Общая структура фонда нормативных документов, действующих в сфере услуг. Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг. Основные понятия. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Показатели качества услуг. Разработка требований к конкретным показателям качества. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта. Зарубежный опыт стандартизации услуг.

#### **Тема 4. Сущность сертификации**

Становление и развитие российской сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Основные цели и принципы сертификации. Эффект сертификации. Законодательная база сертификации в Российской Федерации. Организация и проведение обязательной сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Добровольная сертификация. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. Сертификация систем качества. Стандарты ИСО в российской сертификации. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

#### **Тема 5. Сертификация услуг**

Критерии сертификации услуг. Органы по сертификации в сфере гостеприимства. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги. Порядок проведения сертификации услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации. Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Требования к качеству туристского продукта. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов. Государственный надзор за сертифицированными услугами.

### Перечень тем практических занятий

### **Тема 1. Организация и технологии метрологии и стандартизации**

Практическое занятие № 1. Технологии метрологии и стандартизации.

Практическое занятие № 2. Структура организации метрологии и стандартизации.

### **Тема 2. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации**

Практическое занятие № 1. Деловая игра «Разработка стандартов». Студенты делятся на группы, каждая группа готовит проект стандарта в области гостеприимства, разрабатываются разделы обязательных и альтернативных требований стандартов.

Практическое занятие № 2. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации.

### **Тема 3. Стандартизация услуг**

Практическое занятие № 1. Структура фонда нормативных документов, действующих в сфере услуг.

Практическое занятие № 2. Комфорт как ключевой инструмент в создании качества туристического продукта.

### **Тема 4. Сущность сертификации**

Практическое занятие № 1. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.

Практическое занятие № 2. Сертификация систем качества, стандарты ИСО.

### **Тема 5. Сертификация услуг**

Практическое занятие № 1. Требования к качеству туристического продукта. Деловая игра «Подтверждение соответствия». Студенты делятся на группы, каждая группа знакомится с основными принципами деятельности по подтверждению соответствия и различными формами.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 1, 3, 5)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5);
- деловые и ролевые игры (темы 2, 5);
- психологические тренинги (темы 3, 4).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
5. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена (по билетам).

### **Промежуточная аттестация**

#### **Список вопросов к экзамену**

1. Сущность метрологии и стандартизации.
2. Нормативные документы в области стандартизации.
3. Уровни стандартизации.
4. Ответственность за нарушение стандартов.
5. Стандарты государственной системы стандартизации.
6. Органы и службы по стандартизации.
7. Порядок разработки стандартов.
8. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
9. Сущность сертификации. Основные цели и принципы сертификации.
10. Законодательная база сертификации в РФ.
11. Проведение обязательной сертификации.
12. Добровольная сертификация.
13. Государственный надзор за сертифицированными услугами.
14. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения.
15. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
16. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
17. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.
18. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
19. ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
20. ГОСТ Р 53106-2008 Услуги общественного питания. Метод расчёта отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
21. ГОСТ Р 53523-2009 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.

22. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
23. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
24. ГОСТ Р 54607.1-2011 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям.
25. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
26. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу. (действует с 01.07.2013)
27. Р ИСО 22000—2007 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.
28. СанПиН 2.3.2.1324-03. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. (Зарегистрированы в Министерстве юстиции РФ 6 июня 2003 г. Регистрационный номер 4654).
29. СанПиН 2.3.2.1078-01. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. (С изменениями дополнениями от 06.07.2011 пост. № 90. Зарегистрированы в Минюсте РФ 22.03.2002 N 3326).
30. СП 2.3.6.1079-01. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила.

### **Текущий контроль Задания к рейтинг-контролю**

#### **Рейтинг-контроль № 1**

Эссе на тему «Организация работ по стандартизации в Российской Федерации».

#### **Рейтинг-контроль № 2**

Эссе на тему «Основы стандартизации гостиничного бизнеса в Российской Федерации».

#### **Рейтинг-контроль № 3**

Эссе на тему «Сертификация услуг в сфере гостеприимства на примере российских компаний».

### **Самостоятельная работа студентов**

1. Американский национальный институт стандартов и технологии.
2. Британский институт стандартов.
3. Французская ассоциация по стандартизации.
4. Немецкий институт стандартов.
5. Японский комитет промышленных стандартов.
6. Права и обязанности государственных инспекторов.
7. Государственный надзор и контроль за соблюдением стандартов.
8. Обеспечение качества туристского продукта.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО).
10. Стандарты ИСО в российской сертификации.

11. Основные принципы деятельности по подтверждению соответствия.
12. Сертификат соответствия.
13. Декларация о соответствии.
14. Отличительные признаки двух форм обязательного подтверждения соответствия.
15. Правила применения знака соответствия.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература:**

1. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 368 с.: ил. - ISBN 978-5-279-03362-1. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html>
2. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 2-изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508033.html>
3. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1184-2. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976511842.html>

### **Дополнительная литература:**

1. Инновации в сервисе: использование инфографии [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А., Новожинов С.Г., Булыгин А.А., Иванова Н.В., Сафронов В.М., Комаров К.Н. - М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2014. - 124 с.: ил. - ISBN 978-5-91359-131-9. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785913591319.html>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023514.html>
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - М.: Финансы и статистика, 2014. - 40 с. - ISBN 978-5-279-03537-3. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279035373.html>

### **Периодические издания**

1. Газета «Ведомости»
2. Журнал The Economist.

### **Интернет-ресурсы**

1. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>.
2. Сайт ISO: <http://www.iso.org/iso/home.html>.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил к.фил.н., доцент кафедры БУФИС А.А. Мишин 

Рецензент (представитель работодателя): Генеральный директор туристического агентства «Вика» К.Г. Бармин 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.15 года.

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор О.В. Лускатова 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.15 года.

Председатель комиссии: д.э.н., профессор П.Н. Захаров 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/17 учебный год  
Протокол заседания кафедры № 1 от 18/16 года  
Заведующий кафедрой *В. Лыжов*

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_