

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 » ноября 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 Заочная

Семестр	Трудоемкость, зач. ед., час.	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс. / зачет)
7	4/144	6	8		103	Экзамен (27)
Итого	4/144	6	8		103	Экзамен (27)

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».

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	СРС			КП/КР	
1	Организация и технологии метрологии и стандартизации в сфере гостеприимства	7		1		1				20		1 час., 50%	
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации			1		1				20		1 час., 50%	
3	Стандартизация услуг			1		2				20		1,5 час., 50%	
4	Сущность сертификации			1		2				20		1,5 час., 50%	
5	Сертификация услуг			2		2				23		2 час., 50%	
Всего				6		8				103		7 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 занятия № 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. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
3. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
4. 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.

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.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;

- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на вопросы преподавателя. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

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 И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам: лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет; помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office.

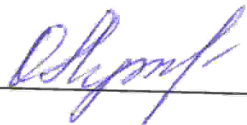
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

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 

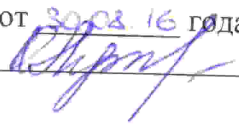
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

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 2016/2017 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 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 _____

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