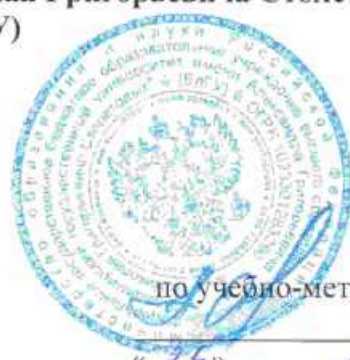


Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
**«Владимирский государственный университет имени
 Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
 (ВлГУ)



«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	Грудоемкость, зач. ед., час.	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз. / зачет)
5	4/144	18	36		45	Экзамен (45)
Итого	4/144	18	36		45	Экзамен (45)

mp

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» является обеспечение фундаментальных основ знаний в области технологизации в сфере социально-культурного сервиса. Курс предполагает знакомство с основами практической профессиональной деятельности по программе подготовки 43.03.01 «Сервис».

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе» относится к блоку базовой части дисциплин 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, анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности организаций социально-культурного сервиса.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сфера услуг в национальной экономике», «Статистика сферы услуг», «Экономика фирмы» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе», понимания взаимообусловленности основных типов технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области метрологии и стандартизации услуг.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОК-6).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать: современные технологии метрологии, стандартизации и сертификации услуг (ОК-6).

Уметь: применять современные сервисные технологии стандартизации и сертификации в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ОК-6).

Владеть: способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОК-6).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Объем учебной работы с	Формы текущего контроля успеваемости
-------	--------------------------	---------	--------	--	------------------------	--------------------------------------

				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР	применением интерактивных методов (в часах / %)	(по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
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	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 № 1-2. Технологии метрологии и стандартизации.

Практическое занятие № 3-4. Структура организации метрологии и стандартизации.

Тема 2. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации

Практическое занятие № 5-6. 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 № 7-8. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации.

Тема 3. Стандартизация услуг

Практическое занятие № 9-10. Структура фонда нормативных документов, действующих в сфере услуг.

Практическое занятие № 11-12. Комфорт как ключевой инструмент в создании качества туристического продукта.

Тема 4. Сущность сертификации

Практическое занятие № 13-14. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.

Практическое занятие № 15-16. Сертификация систем качества, стандарты ИСО.

Тема 5. Сертификация услуг

Практическое занятие № 17-18. 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.

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

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

Рейтинг-контроль № 2

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

Рейтинг-контроль № 3

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

Самостоятельная работа студентов (тематика эссе)

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

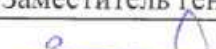
1. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>.
2. Сайт ISO: <http://www.iso.org/iso/home.html>.

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 специальности 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): Заместитель генерального директора ООО «Континент-М» Д.М. Зиганшин 


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 16.11.15 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 31.08.16 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 _____