

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

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Яресь О.Б.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСНОЙ СФЕРЕ

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг в сервисной сфере» является обеспечение фундаментальных основ знаний в области стандартизации, сертификации в сфере услуг и системы практических знаний и профессиональных навыков, которые необходимы студентам в будущей профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение принципов разработки, принятия и выполнения международных и национальных стандартов;
- овладение основами работы со стандартами, ТУ и другими нормативными документами;
- усвоение порядка проведения сертификации и стандартизации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация услуг в сервисной сфере» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знает: - понятия в области качества услуг; Умеет: - оценивать качество оказания услуг; Владеет: - навыками оценки качества оказания услуг.	Тестовые вопросы, практико - ориентированные задания
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знает: - стандарты для оценки качества оказания услуг; Умеет: - применять стандарты для оценки качества оказания услуг; Владеет: - навыками применения стандартов для оценки качества оказания услуг.	Тестовые вопросы, практико - ориентированные задания

1	2	3	4
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p>	<p>Знает: - основные нормативные правовые акты в сфере услуг; Умеет: - применять основные нормативные правовые акты в сфере услуг; Владеет: - умением применять основные нормативные правовые акты в сфере услуг;</p>	<p>Тестовые вопросы</p>
<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p>	<p>Знает: - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; Умеет: - применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; Владеет: - умением применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p>	<p>Тестовые вопросы, практико - ориентированные задания</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Организация стандартизации в сфере услуг	7	1-2	4	4			8	
2	Тема 2. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации	7	3-4	4	4		2	8	
3	Тема 3. Особенности и порядок разработки стандартов	7	5-6	4	4			8	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Стандартизация услуг	7	7-8	4	4		2	8	
5	Тема 5. Сущность сертификации	7	9-10	4	4		2	8	
6	Тема 6. Сертификация услуг	7	11-12	4	4		2	8	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Качество услуг	7	13-14	4	4			8	
8	Тема 8. Контроль качества в организациях сферы услуг	7	15-16	4	4		2	8	
9	Тема 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу услуг	7	17-18	4	4			8	Рейтинг контроль №3
Всего за 7 семестр:				36	36		10	72	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					-
Итого по дисциплине				36	36		10	72	Зачет

**Тематический план
форма обучения – заочная (3 года 6 мес.)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Организация стандартизации в сфере услуг	5						15	
2	Тема 2. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации	5			2		2	15	
3	Тема 3. Особенности и порядок разработки стандартов	5						15	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Стандартизация услуг	5		2				15	
5	Тема 5. Сущность сертификации	5			2		2	15	
6	Тема 6. Сертификация услуг	5		2				15	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Качество услуг	5						15	
8	Тема 8. Контроль качества в организациях сферы услуг	5						15	
9	Тема 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу услуг	5						16	Рейтинг контроль №3
Всего за 5 семестр:				4	4		4	136	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					-
Итого по дисциплине				4	4		4	136	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Организация стандартизации в сфере услуг.

Содержание темы. Сущность и содержание стандартизации. Общие и специфические цели стандартизации. Объекты и функции стандартизации. Применение нормативных документов и характер их требований. Государственные, международные и региональные стандарты. Ответственность за нарушение требований стандартов.

Тема 2. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации.

Содержание темы. Основные законодательные акты. Что регламентирует Закон «О стандартизации». Принципы стандартизации. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации. Финансирование государственной стандартизации. Органы и службы по стандартизации. Функции Госстандарта России. Функции технического комитета.

Тема 3. Особенности и порядок разработки стандартов.

Содержание темы. Порядок разработки стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов по обеспечению единства измерений. Общероссийские классификаторы. Применение клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.

Тема 4. Стандартизация услуг.

Содержание темы. Понятие услуги. Признаки классификации услуг. 13 классификационных группировок услуг. Области распространения услуг согласно Общероссийскому классификатору работ и услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Общая структура фонда нормативных документов. Понятие метода стандартизации. Основные методы стандартизации. Основные правовые акты в сфере услуг. Основные задачи стандартизации в сфере услуг. Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ. Массив национальных стандартов в сфере услуг.

Тема 5. Сущность сертификации.

Содержание темы. Становление и развитие российской сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия. Знаки соответствия. Основные понятия сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Цели сертификации. Принципы сертификации. Вопросы сертификации в Законах Российской Федерации. Организация и проведение обязательной сертификации. Функции участников обязательной сертификации.

Тема 6. Сертификация услуг.

Содержание темы. 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 услуг. Обеспечение качества услуг. Требования к качеству услуг. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов. Государственный надзор за сертифицированными услугами.

Тема 7. Качество услуг.

Содержание темы. Показатели качества услуг. Модель качества услуг. 10 критериев качества. Требования соответствия функциональному назначению складываются из видов совместимости. Показатели назначения услуг. Характеристика профессионального мастерства в соответствии с ИСО 9004.2. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественной услуги.

Тема 8. Контроль качества в организациях сферы услуг.

Содержание темы. Понятия качества услуги и качества обслуживания. Использование опросных листов, протоколов качества в сфере гостеприимства. Внутренний и внешний аудит качества. Формы аудита второй стороной. Понятие метода контроля. Что включает в себя документация по менеджменту качества. Критерии качества гостиничных услуг. Ключевые факторы, формирующие понятие качества. Основные подходы к определению качест-

ва гостиничных услуг. Решение проблем предоставления качественного обслуживания в отеле, на предприятии сферы туризма. Модель качества обслуживания.

Тема 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу услуг.

Содержание темы. Понятия в области качества и менеджмента услуг. Модель системы обеспечения качества услуг. Требования к системе менеджмента качества услуг. Номенклатура показателей качества услуг. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Организация стандартизации в сфере услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 1. Заполнение эталонной карты качества обслуживания.

Тема 2. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 2. Штриховое кодирование продукции. Познакомиться с понятием штрихового кодирования и научиться определять подлинность товара при помощи штрих-кода.

Тема 3. Особенности и порядок разработки стандартов.

Форма занятия – деловая игра.

Содержание практического занятия 3. Деловая игра «Разработка стандартов». Студенты делятся на группы. Каждая группа готовит проект стандарта в области сферы услуг, разрабатываются разделы обязательных и альтернативных требований стандартов.

Тема 4. Стандартизация услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 4. Оценка качества гостиничных услуг по критериям качества.

Тема 5. Сущность сертификации.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 5. Анализ заполнения бланков сертификации для выявления фальшивых документов. Определить какие сведения указаны в графах бланка сертификата согласно правилам его заполнения.

Тема 6. Сертификация услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 6. Составление схемы сертификации. Изучить существующие схемы сертификации.

Тема 7. Качество услуг.

Форма занятия – деловая игра.

Содержание практического занятия 7. Деловая игра «Подтверждение соответствия». Студенты делятся на группы. Каждая группа знакомится с основными принципами деятельности по подтверждению соответствия в различных формах.

Тема 8. Контроль качества в организациях сферы услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 8. Оценить качество исполнения услуг различных предприятий сферы услуг по критериям (качество услуги, качество организации обслуживания населения, культура обслуживания и т. п.).

Тема 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу услуг.

Форма занятия – устный опрос, доклады, презентации.

Содержание практического занятия 9. Изучение действующих нормативных документов в области сферы услуг. Ознакомиться с действующими нормативными документами и основными понятиями в сфере услуг.

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг - контроль №1

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.
4. Применение нормативных документов и характер их требований.
5. Государственные, международные и региональные стандарты.
6. Ответственность за нарушение требований стандартов.
7. Основные законодательные акты.
8. Что регламентирует Закон «О стандартизации».
9. Принципы стандартизации.
10. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.
11. Финансирование государственной стандартизации.
12. Органы и службы по стандартизации.
13. Функции Госстандарта России.
14. Функции технического комитета.
15. Порядок разработки стандартов.
16. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
17. Права и обязанности государственных инспекторов по обеспечению единства измерений.
18. Общероссийские классификаторы.

Рейтинг-контроль № 2.

1. Понятие услуги. Признаки классификации услуг.
2. 13 классификационных группировок услуг.
3. Области распространения услуг согласно Общероссийскому классификатору работ и услуг.
4. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ.
5. Общая структура фонда нормативных документов.
6. Понятие метода стандартизации. Основные методы стандартизации.
7. Основные правовые акты в сфере сервиса.
8. Основные задачи стандартизации в сфере сервиса
9. Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ.
10. Массив национальных стандартов в сфере сервиса.
11. Показатели качества услуг.
12. Модель качества услуг.
13. 10 критериев качества.

14. Требования соответствия функциональному назначению складываются из видов совместимости.

15. Показатели назначения услуг.

16. Характеристика профессионального мастерства в соответствии с ИСО 9004.2.

17. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественной услуги.

18. Становление и развитие российской сертификации.

19. Основные понятия в области оценки соответствия.

20. Знаки соответствия.

21. Основные понятия сертификации.

22. Социально-экономические функции сертификации.

23. Цели сертификации.

24. Принципы сертификации.

25. Вопросы сертификации в Законах Российской Федерации.

26. Организация и проведение обязательной сертификации.

27. Функции участников обязательной сертификации.

28. Применение клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.

Рейтинг-контроль №3.

1. Обязательная и добровольная сертификации.

2. Комплексный характер сертификации системы качества.

3. Этапы организации работ по сертификации системы качества.

4. Стандарты ИСО в Российской Федерации.

5. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

6. Критерии сертификации услуг.

7. Органы по сертификации в сфере гостеприимства.

8. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги.

9. Порядок проведения сертификации услуг.

10. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.

11. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации.

12. Правовое регулирование сертификации услуг.

13. Обеспечение качества услуг. Требования к качеству услуг.

14. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов.

15. Государственный надзор за сертифицированными услугами.

16. Понятия качества услуги и качества обслуживания.

17. Использование опросных листов, протоколов качества в сфере гостеприимства.

18. Внутренний и внешний аудит качества. Формы аудита второй стороной.

19. Понятие метода контроля. Что включает в себя документация по менеджменту качества.

20. Критерии качества гостиничных услуг.

21. Ключевые факторы, формирующие понятие качества.

22. Основные подходы к определению качества гостиничных услуг.

23. Решение проблем предоставления качественного обслуживания в отеле, на предприятии сферы туризма.

24. Модель качества обслуживания.

25. Понятия в области качества и менеджмента услуг.

26. Модель системы обеспечения качества услуг.

27. Требования к системе менеджмента качества услуг.

28. Номенклатура показателей качества услуг.

29. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины - зачет.

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.
4. Государственные, международные и региональные стандарты.
5. Применение клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
6. Основные законодательные акты.
7. Принципы стандартизации.
8. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.
9. Органы и службы по стандартизации.
10. Функции Госстандарта России.
11. Порядок разработки стандартов.
12. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
13. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ.
14. Общая структура фонда нормативных документов.
15. Понятие метода стандартизации. Основные методы стандартизации.
16. Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ.
17. Показатели качества услуг.
18. Модель качества услуг.
19. Показатели назначения услуг.
20. Становление и развитие российской сертификации.
21. Основные понятия в области оценки соответствия.
22. Знаки соответствия.
23. Основные понятия сертификации.
24. Принципы сертификации.
25. Вопросы сертификации в Законах Российской Федерации.
26. Организация и проведение обязательной сертификации.
27. Функции участников обязательной сертификации.
28. Обязательная и добровольная сертификации.
29. Комплексный характер сертификации системы качества.
30. Этапы организации работ по сертификации системы качества.
31. Стандарты ИСО в Российской Федерации.
32. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.
33. Критерии сертификации услуг.
34. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги.
35. Порядок проведения сертификации услуг.
36. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
37. Правовое регулирование сертификации услуг.
38. Обеспечение качества услуг. Требования к качеству услуг.
39. Понятия качества услуги и качества обслуживания.
40. Внутренний и внешний аудит качества. Формы аудита второй стороной.
41. Критерии качества гостиничных услуг.
42. Ключевые факторы, формирующие понятие качества.
43. Основные подходы к определению качества гостиничных услуг.
44. Решение проблем предоставления качественного обслуживания в отеле, на предприятии сферы туризма.

45. Модель качества обслуживания.
46. Понятия в области качества и менеджмента услуг.
47. Модель системы обеспечения качества услуг.
48. Требования к системе менеджмента качества услуг.
49. Номенклатура показателей качества услуг.
50. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачете.

Примерная тематика рефератов:

1. Исторические предпосылки возникновения стандартизации и сертификации.
2. Организации, действующие в области стандартизации и сертификации.
3. Система государственного контроля и надзора за соблюдением законодательства в области стандартизации и сертификации.
3. Основные понятия стандартизации.
4. Предмет, цели, задачи стандартизации.
5. Закон «О техническом регулировании».
6. Правила, рекомендации и нормы.
7. Стандарты.
8. Технические условия.
9. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.
10. Органы и службы стандартизации в РФ.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов и технических регламентов.
12. Информационное обеспечение работ по стандартизации.
13. Основные этапы разработки стандартов.
14. Система внедрения стандартов на предприятии.
15. Процедура утверждения и изменения стандартов.
16. Понятие сертификации.
17. Предмет, цели, задачи сертификации.
18. Схемы сертификации.
19. Системы сертификации.
20. Обязательная и добровольная сертификация.
21. Способы информирования о соответствии.
22. Лицензирование.
23. Об утверждении Правил по стандартизации.
24. Порядок проведения государственного контроля и надзора.
25. Государственный контроль и надзор за соблюдением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований и правил.
26. Предприятия и организации, подлежащие государственному контролю и надзору.
27. Особенности проведения государственного контроля и надзора продукции, выполнения работ и оказания услуг, подлежащих обязательной сертификации.
28. Форма разрешения на реализацию (поставку, продажу), использование (эксплуатацию), транспортирование, хранение и утилизацию продукции, выполнение работ и оказание услуг.
29. Закон «О стандартизации».
30. Контроль качества услуг в сфере услуг.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература		
1. Сергеев, А. Г. Сертификация: учебное пособие / А. Г. Сергеев. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 352 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-806-1.	2020	https://znanium.com/catalog/product/1213727
2. Дехтярь, Г. М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Г.М. Дехтярь. — Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2021. — 154 с. - ISBN 978-5-905554-44-5.	2021	https://znanium.com/catalog/product/1584617
3. Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации: учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба; под общ. ред. О. А. Леонова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 251 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: http://new.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005371-4.	2019	https://znanium.com/catalog/product/1016727
Дополнительная литература		
1. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9.	2021	https://znanium.com/catalog/product/1210065
2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5.	2019	https://znanium.com/catalog/product/982629

6.2. Периодические издания

1. «Стандарты и качество»;
2. «Контроль качества продукции»;
3. «Сертификация и менеджмент: горизонты ИСО»;
4. «Стандартинформ»;
5. «Интерстандарт».

6.3. Интернет-ресурсы

1. Стандартизация и сертификация - URL: <http://www.snta.ru>;
2. ФГУП «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» — «Стандартинформ» - URL: <http://www.standards.ru>;
3. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации — ВНИИС - URL: <http://www.vniis.ru>;
4. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Ростехрегулирование - URL: <http://www.gost.ru>;
5. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - URL: <http://libgost.ru/>;
6. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru>;
7. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL: <http://library.vlsu.ru/>;
8. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL: <http://www.scopus.com/>;
9. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: [webofscience.com](http://www.webofscience.com).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТИС С.В. Воробей Доросенко М.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой

Тумов В.В.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

М.В. Краснова
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2022 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



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 _____