

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
ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА
(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 является овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы, и диагностики объектов и систем сервиса, ознакомление с методиками диагностирования реального положения дел в компании, выявление симптомов проблемных ситуаций на предприятиях, диагностирование их причин; организации и осуществлению работ по проведению комплексной диагностики состояния предприятия в социокультурном сервисе и туризме в целях дальнейшего совершенствования.

Задачи:

- овладение принципами и методами организационной экспертизы и диагностики предприятия;
- ознакомление с практикой проведения организационной диагностики;
- обучение методам проведения экспресс-диагностики, внутренней и внешней диагностики состояния предприятий;
- закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию предприятий.

В результате освоения дисциплины студенты приобретут социокультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации процесса коммуникации для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности и формировать положительный образ в личной и деловой жизнедеятельности человека.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов социокультурного сервиса» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, 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 (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | |
| 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 | Знать: методы проведения экспертизы и диагностики объектов социокультурного сервиса. Уметь: проводить исследования мнения потребителей и формирование экспертных заключений Владеть: методами сбора информационных ресурсов для сбора и обработки результатов исследований и подготовки экспертных заключений | Контрольные вопросы и ситуационные задания |
| | ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | Знать: качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Уметь: применять качественные методы процессов оказания услуг в | |

Продолжение таблицы

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | <p>избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения качественных методов и процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>- навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг</p> | |
| <p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> | <p>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности</p> | <p>Знать: потребителей услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности.</p> <p>Уметь: использовать информационные технологии при создании и проведении анимационных программ</p> <p>Владеть: навыками работы с программными онлайн ресурсами и современным ПО при проведении экспертизы</p> | <p>Контрольные вопросы и ситуационные задания</p> |
| | <p>ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> | <p>Знать: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению.</p> <p>Уметь: участвовать в разработке системы клиентских отношений</p> <p>Владеть: навыками применения методов определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики</p> | <p>Контрольные вопросы и ситуационные задания</p> |
| | <p>ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p> | <p>Уметь: проводить экспертизу и диагностику на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса</p> <p>Владеть: навыками разработки и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> | <p>Контрольные вопросы и ситуационные задания</p> |

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

Тематический план – очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Самостоятельная работа | Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) | |
|----------------------------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|--------------|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | в форме практической подготовки | | | |
| 1. | Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы | 5 | 1 | 2 | 2 | | 2 | 2 | | |
| 2. | Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса | 5 | 2 | 2 | 2 | | 1 | 8 | | |
| 3. | Тема 3. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса | 5 | 3-4 | 4 | 4 | | 2 | 8 | | |
| 4. | Тема 4. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики. | 5 | 5-6 | 4 | 4 | | 2 | 8 | Рейтинг-контроль № 1 | |
| 5. | Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса | 5 | 7 | 2 | 2 | | 4 | 4 | | |
| 6. | Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса | 5 | 8-9 | 4 | 4 | | 2 | 8 | | |
| 7. | Тема 7. Организация проведения экспертизы и диагностики | 5 | 10-11 | 4 | 4 | | 2 | 8 | | |
| 8. | Тема 8. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности | 5 | 12 | 2 | 2 | | 1 | 4 | Рейтинг-контроль № 2 | |
| 9. | Тема 9. Формы организации экспертизы и диагностики | 5 | 13 | 4 | 4 | | 2 | 6 | | |
| 10. | Тема 10. Основные положения теории надежности объектов сервиса. | 5 | 15-16 | 4 | 4 | | 2 | 8 | | |
| 11. | Тема 11. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики | 5 | 17-18 | 4 | 4 | | 2 | 8 | Рейтинг-контроль № 3 | |
| Всего за 5 семестр: | | | | | 36 | 36 | | 22 | 72 | Экзамен (36) |
| Наличие в дисциплине КП/КР | | | | | - | | | | | |
| Итого по дисциплине | | | | | 36 | 36 | | 22 | 72 | Экзамен (36) |

Тематический план – заочная форма обучения (Зг. 6 мес.)

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Самостоятельная работа | Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | в форме практической подготовки | | |
| 1. | Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы | 4 | | 2 | | | 1 | 13 | |
| 2. | Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса | 4 | | | | | | 13 | |
| 3. | Тема 3. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса | 4 | | 1 | 2 | | 1 | 13 | |
| 4. | Тема 4. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики. | 4 | | | | | | 13 | Рейтинг-контроль № 1 |
| 5. | Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса | 4 | | | | | | 13 | |
| 6. | Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса | 4 | | | | | | 13 | |
| 7. | Тема 7. Организация проведения экспертизы и диагностики. | 4 | | 1 | 1 | | 1 | 15 | |
| 8. | Тема 8. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности | 4 | | | | | | 13 | Рейтинг-контроль № 2 |
| 9. | Тема 9. Формы организации экспертизы и диагностики | 4 | | | | | | 13 | |
| 10. | Тема 10. Основные положения теории надежности объектов сервиса. | 4 | | | | | | 13 | |
| 11. | Тема 11. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики | 4 | | | 1 | | | 13 | Рейтинг-контроль № 3 |
| Всего за 4 семестр: | | | | 4 | 4 | | 3 | 145 | Экзамен (27) |
| Наличие в дисциплине КГ/КР | | | | | - | | | | |
| Итого по дисциплине | | | | 4 | 4 | | 3 | 145 | Экзамен (27) |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Системы сервиса как объект экспертизы.

Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. Классность предоставляемых услуг как особенность сферы сервиса.

Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.

Понятие исполнитель и потребитель, услуга. Эффективность работы сервисного предприятия. Организационно-управленческая работа руководителя предприятия сервиса.

Тема 3 Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса.

Диагностика как понятие. Общность и различия диагностики как вида деятельности. Объект, субъект, критерии диагностики. Товар и услуга как объекты диагностики. Система сервиса как объект экспертизы и диагностики. Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.

Тема 4 Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.

Диагностика и прогнозирование. Диагностическое и контрольно-измерительное оборудование. Автоматизация процессов диагностирования. Диагностика и её роль в управлении предприятием. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Основные виды измеряемых диагностических параметров. Основные требования к методам диагностики. Сущность и область применения органолептических методов. Экспертные методы, их достоинства и недостатки. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.

Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса.

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса.

Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса.

Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.

Тема 7 Организация проведения экспертизы и диагностики.

Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики. Классификация экспертизы и диагностики по организационным и технологическим признакам. Виды и режимы диагностирования и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики.

Тема 8 Диагностика как отрасль знания и вид деятельности.

Дефекты, их виды и методы обнаружения. Диагностические параметры и нормативы. Системы тестового и функционального диагностирования (общие сведения). Основные типы задач определения состояния объектов. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Мето-

дики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях

Тема 9. Формы организации экспертизы и диагностики

Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Методика экспертизы: экспертный номограмма желательности, Кругловой Н.Ю. и другие. Методы экспертизы рабочих мест. Уровни оценки рабочего места, показатели технического уровня производства, нормативы показателей технического уровня производства для аттестации рабочих мест. Выбор оборудования для изготовления швейных изделий в современных условиях с учетом требований предприятий по изготовлению одежды по индивидуальным заказам. Справочные данные, используемые для проведения аттестации рабочих мест на предприятиях отраслевой группы

Тема 10 Основные положения теории надежности объектов сервиса

Надежность технических средств, машин и оборудования сервиса. Типовые задачи оценки и оптимизации надежности технических средств сервиса. Расчет надежности технологических систем сервиса по критериям эффективности. Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств.

Тема 11 Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики

Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса. Качество изделий и услуг. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Система сервиса как объект экспертизы.

Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. Классность предоставляемых услуг как особенность сферы сервиса.

Форма проведения занятия: семинар, практическое задание

Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.

Организационно-управленческая работа руководителя предприятия сервиса

Форма проведения занятия: учебная дискуссия.

Тема 3 Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса.

Система сервиса как объект экспертизы и диагностики. Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.

Форма проведения занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, решение тестовых вопросов.

Тема 4 Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.

Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Основные виды измеряемых диагностических параметров. Основные требования к методам диагностики. Сущность и область применения органолептических методов. Экспертные методы, их достоинства и недостатки.

Форма проведения занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса.

Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса

Форма проведение занятия: круглый стол, групповые презентации

Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса.

Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, тестирование.

Тема 7 Организация проведения экспертизы и диагностики.

Виды и режимы диагностирования и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики.

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 8. Формы организации экспертизы и диагностики

Уровни оценки рабочего места, показатели технического уровня производства, нормативы показателей технического уровня производства для аттестации рабочих мест. Выбор оборудования для изготовления в современных условиях с учетом требований предприятий по изготовлению товаров по индивидуальным заказам. Справочные данные, используемые для проведения аттестации рабочих мест на предприятиях отраслевой группы.

Форма проведение занятия: практическое задание с выходом в город.

Тема 9 Диагностика как отрасль знания и вид деятельности.

Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях.

Форма проведение занятия: практическое задание, подготовка мультимедийных презентаций

Тема 10 Основные положения теории надежности объектов сервиса

Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств.

Форма проведение занятия: практическое задание, подготовка мультимедийных презентаций

Тема 11 Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики

Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.

Форма проведение занятия: практическое задание, подготовка мультимедийных презентаций

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

Устный опрос

Введение. Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.

1. Основные понятия «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
2. Роль и значение «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
3. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация. СКСиТ как объект экспертизы, диагностики.

Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.

1. Основными понятиями аппарат: сервис, система сервиса, Экспертиза, диагностика.
2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
3. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
4. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
5. Принципы экспертизы.
6. Средства экспертизы и диагностики.
7. Информационные ресурсы и системы.
8. Методы экспертизы.

Рейтинг-контроль № 2

Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.

1. Законодательно-правовая основа, ГОСТ «Гостиничные услуги. ГОСТ «Туристические услуги».
2. Категоризм предприятий сервиса.
3. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.
4. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса.
5. Основные проблемы ресторанного бизнеса на российском рынке.
6. Факторы успеха деятельности ресторана.
7. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.

Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.

1. Организация проведения экспертизы и диагностики.
2. Объекты диагностики деятельности предприятия питания.
3. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятия.
4. Оценка совокупной эффективности деятельности предприятия сервиса.
5. Диагностика оформления.
6. Диагностика системы учета и контроля процессов.
7. Диагностика управления персоналом.
8. Принципы, методы и формы администрирования.
9. Принципы, методы и формы обучения и повышения квалификации.
10. Принципы, методы и формы мотивации и стимулирования.
11. Диагностика организации обслуживания.
12. Диагностика качества обслуживания.
13. Разработка системы сбалансированных показателей (ССП) предприятий сервиса.

Рейтинг-контроль № 3

Тестирование (примерные вопросы):

Вопрос 1. Процесс распознавания проблемы и обозначения её с использованием принятой терминологии, то есть установление диагноза ненормального состояния исследуемого объекта, это:

- а) Экспертиза,
- б) Диагноз,
- в) Диагностика.

Вопрос 2. Цель диагностики:

- а) Установить диагноз объекта,
- б) Определение качества услуги,
- в) Все ответы верны.

Вопрос 3. Виды диагностики:

- а) Статистический,
- б) Медицинский,
- в) Функциональный,
- г) Все ответы верны.

Вопрос 4. Термин «диагностика» означает:

- а) Оценка,
- б) Исследование,
- в) Распознавание.

Вопрос 5. Методы, применяемые при диагностике:

- а) Аналитический,
- б) Экспертный,
- в) Линейный,
- г) Все ответы верны.

Вопрос 6. В каких сферах применяется диагностика:

- а) Медицина,
- б) Строительство,
- в) Автомобильная,
- г) Все ответы верны.

Вопрос 7. Сформировать поэтапность проведения экспертизы:

- а) Формирование экспертной группы
- б) Постановка цели экспертизы и процедуры опроса.
- в) Синтез информации
- г) Проведение опроса
- д) Анализ и обработка результатов опроса
- е) Формирование группы специалистов-аналитиков

Вопрос 8. Оценка оказания услуг не включает 2 показателя:

- а) – оценку мастерства исполнителя работ и услуг;
- б) – контроль систем качества;
- в) – оценку организации (предприятия) – исполнителя работ и услуг;
- г) – оценку системы качества;
- д) – контроль процесса выполнения работ (оказания услуг);
- е) – анализ состояния производства;
- ж) – оценку процесса выполнения работ и оказания услуг.

Вопрос 9. Что является целью экспертизы:

- а) проверка качества товаров, работ, услуг;
- б) исследование определенной проблемы;
- в) ответы на вопросы, которые требуют специальных познаний;
- г) анализ, исследование, проводимое экспертом, экспертной комиссией.

Вопрос 10. Основная цель стандартизации – это...

- а) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг;
- б) повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- в) повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- г) впечатления и ощущения, связанные со стандартом оснащения объекта и эстетикой места пребывания, в том числе окрестности;
- д) все перечисленное
- е) только а, б и с

Вопрос 11. Исследование специалистом (экспертом) каких-либо вопросов, решение которых требует специальных познаний в области науки, техники, искусств - это...

- а) диагностика;
- б) анализ;
- в) экспертиза;
- г) оценка.

Вопрос 12. Сертификация – это...

- а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
- б) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством организации;
- в) это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Вопрос 13. Диагностика объекта или системы сервиса

- а) предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса.
- б) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса
- в) оценка экспертом основополагающих характеристик, всех составляющих процесса обслуживания

Вопрос 14. Главная цель экспертизы объектов и систем сервиса

- а) проведение количественных и порядковых оценок основополагающих характеристик услуг, а также процессов, которые влияют на них, но зачастую не поддаются непосредственному измерению и основываются на суждениях специалистов-экспертов.
- б) удовлетворение потребности в приобретении услуги соответствующей цены и качества

повысить качество услуг

Вопрос 15. Виды экспертизы (несколько вариантов)

- а) товарная
- б) логическая
- в) медицинская
- г) опытная
- д) судебная

Вопрос 16. Услуга в диагностике и экспертизе – это

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
- б) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь
- в) совокупность действий по удовлетворению потребностей потребителя

Вопрос 17. Принципы экспертизы

- а) Объективность, Независимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
- б) Субъективность, Зависимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
- в) Объективность, Независимость, Цикличность, Эффективность

Вопрос 18. Для выполнения каких задач рекомендуется проводить экспертизу и диагностику

1. обеспечить клиентов высококачественными услугами и товарами
2. укрепить позиции на рынке
3. получить прибыль
4. для удовлетворения духовных и материальных потребностей

Вопрос 19. «Диагностика» - это:

- а) этап разработки социальной технологии, направленный на изучение состояния социальных объектов и выявление проблем их функционирования.
- б) исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве или ремесле, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях ответа на вопросы, требующие специальных познаний.
- в) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса

Вопрос 20. Виды диагностики (несколько вариантов):

- а) структурная
- б) организационная
- в) функциональная
- г) статистическая
- д) медицинская

Вопрос 21. Первый этап диагностики:

- а) установление основных факторов, которые вызывают изменение в состоянии объекта.
- б) прогноз основных тенденций развития процессов.
- в) исследование состава и свойств объекта, его сравнение с нормативами.

Вопрос 22. Одна из задач организационной диагностики:

- а) привлечение к ответственности
- б) поиск путей решения текущих и возможных проблем
- в) нет правильных вариантов ответа

Вопрос 23. Как с греческого переводится слово «диагностика»?

- а) распознавание
- б) определение
- в) оценка
- г) исследование

Вопрос 24. В чем заключается организационная диагностика?

- а) оценивает процесс функционирования объекта
- б) комплексная диагностика объекта, позволяющая установить особенности и проблемы объекта
- в) в оценке причин отклонения

Вопрос 25. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...

- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
- б) действие стандартов в пределах одного государства;
- в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- г) все перечисленное.

Вопрос 26. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
- б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- в) толкуются термины в определенной области деятельности;
- г) все перечисленное.

Вопрос 27. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
- б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

Вопрос 28. Государственный инспектор имеет право:

- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;
- б) доступ в служебные и производственные помещения;
- в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

Вопрос 29. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

Вопрос 30. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

- а) законодательные акты РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное?

Вопрос 31. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

Вопрос 32. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;

- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

Вопросы к экзамену:

1. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
2. Основной понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.
3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
4. Анализ законодательства о защите прав потребителей.
5. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.
6. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке.
7. Основы организации стандартизации услуг. Нормативные документы по стандартизации, документ технических условий. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)
8. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сервисе.
9. Категоризм предприятий сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
10. Услуги СКСиТ, их особенности, качество.
11. Рынок услуг как разновидность товарного рынка. Анализ рынка СКСиТ, материальной базы
12. Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
13. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса,
14. Технологические процессы в сервисе. Технические средства предприятий сервиса. Стандартизация и сертификация.
15. Экспертиза СКСиТ, предприятий, услуг. Диагностика
16. Организация проведения экспертизы и диагностирования
17. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
18. Методы диагностирования предприятий обслуживания.
19. Качество турпродукта. Обязательные требования к качеству турпродукта: Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии:
20. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ.
21. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
22. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы
23. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.
24. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.
25. Документальное оформление экспертизы.
26. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
27. Какие показатели качества услуг вы знаете? Обязательная и добровольная сертификация.
28. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
29. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
30. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания в СКС.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины предусматривает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального 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 профессиональных информационных ресурсов и сети Интернет;

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;

- изучение и анализ методов исследовательской деятельности в туризме;

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, экзамене.

Задание 1. Проблемные вопросы

1. Раскройте понятия и определения, связанные с качеством материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).

2. Раскройте понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью материальных товаров и услуг, оценкой конкурентоспособности; охарактеризуйте пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.

Задание 2. Подготовить презентации по фестивалям уличных театров, применению анимационного метода в профессиональном искусстве (преферманс, инсталляция, и др.)

Задание 3. Проанализировать социально-культурную деятельность православных общин по месту жительства (организация паломнических экскурсий, фестивалей творчества в детской, семейной среде, привлечение творческой интеллигенции к проведению благотворительных мероприятий и др.)

Задание 4. Подготовить примеры анимационной работы с различными социальными группами во Владимире, проанализировать информационные передачи кабельных каналов ТВ, комментирующие анимационные мероприятия города.

Задание 5 Подготовить:

а) материалы по созданию комплексной характеристики социальной группы, нуждающейся в анимационной помощи, дать характеристику:

- половозрастного состава группы;

- социального статуса членов группы;

- основных проявлений социальной напряженности внутри группы, отчуждения членов группы;

б) разработать программу психолого-педагогической диагностики реального состояния группы, причин социальной напряженности;

в) сделать психолого-педагогический прогноз дальнейшего развития исследуемой группы.

Задание 6. Подготовить материалы о международных и всероссийских фестивалях творчества людей с ограниченными возможностями, творческих мероприятиях в инфосреде мегаполиса.

Методические указания по подготовке рефератов

Под реферированием понимается анализ опубликованной литературы по проблеме, то есть систематизированное изложение чужих обнародованных мыслей с указанием на первоисточник и в обязательном порядке с собственной оценкой изложенного материала. Студент обязан показать самостоятельную творческую работу. Источником для написания реферата может быть любое опубликованное произведение, включая работы в Интернете (с указанием точного адреса веб-страницы), а также интервью, которое автор реферата взял у того или иного специалиста (с обязательным указанием даты и места интервью).

Все цитаты и любые не общеизвестные сведения (мнения специалистов, цифры, факты, и пр.), почерпнутые из этих источников, должны иметь свои ссылки или сноски. Перепи-санные без ссылок и сносок монографии, учебники, рефераты, статьи из журналов расцениваются как неудовлетворительная работа. Минимальное количество источников – пять, причем статьи и заметки из газет и ненаучных журналов, конспекты лекций и семинарских занятий источниками не признаются. Рекомендуемый объем реферата – от 15 до 25 машинописных страниц, не считая титульного листа и страницы с указанием использованной литературы. Реферат должен быть сдан не позже оговоренной с преподавателем даты.

Темы рефератов:

1. Общая характеристика товаров и услуг в системе сервиса.
2. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ
3. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики
4. Потребительские свойства товаров (изделий) и услуг
5. Методы экспертизы товаров
6. Основные этапы экспертизы
7. Процедура проведения экспертизы
8. Нормативно-правовая база экспертизы
9. Документальное оформление экспертизы
10. Качество услуги.
11. Математико-статистические методы экспертных оценок.

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. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/470280 |
| 2. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 3-е изд., перераб. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03645-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — | 2021 | https://urait.ru/bcode/470350 |
| 3. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для вузов / С. Л. Калачев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13164-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/463732 |
| Дополнительная литература | | |
| 4. Ковалев, А.И. Диагностика качества функционирования предприятия: монография / А.И. Ковалев. — Москва; Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. — 400 с. — ISBN 978-5-9729-0328-3. — Текст: электронный. | 2019 | https://znanium.com/catalog/product/105338 3 |
| 5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/471501 |

| | | |
|---|------|---|
| 6. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — | 2021 | https://urait.ru/bcode/474026 |
| 7. Экспертиза безопасности труда : учебное пособие для вузов / В. С. Сердюк [и др.]. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11765-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/476202 |
| 8. Сушинская, М. Д. Социальная экспертиза : учебное пособие для вузов / М. Д. Сушинская, Т. В. Власова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11841-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/471471 |

6.2. Периодические издания

1. Туризм: право и экономика: федеральный научно-практический журнал.
2. Деловой туризм/ Business Travel
3. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес.
4. Региональный туризм. Проекты, инвестиции, тенденции.
5. Отдых в России.
6. Сервис в России и за рубежом. – М: Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва).
7. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса ISSN 2408-9346.
8. «Сервис plus» ИЗ-во: Российский государственный университет туризма и сервиса. ISSN 1993-7768

6.3. Интернет-ресурсы

1. Курс «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма»: <http://pandia.ru/text/77/29/81089.php>
2. Информкультура (ведущий научно-информационный центр России по вопросам культуры и искусства) // http://infoculture.rsl.ru/NIKLib/althome/_sitenav/root_frm.htm
3. Коллекция сценариев // URL: <http://www.collection-scenariev.ru/index.php> Информационный портал по образованию в социально-культурной сфере // <http://kultura-socio.ru>
4. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogoservisa-i-turizma/pg-1.html>
5. Понятие услуги. Социально-культурные технологии : <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>
6. Характеристика социально- культурного сервиса и туризма: <http://txtb.ru/110/4.html>
7. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
8. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus. – URL: <http://www.scopus.com/>
9. 10. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science. – URL: webofscience.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проек-

тирования (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» (инсталированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями 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.б.н. доцент каф. ТиС Укладов Александр И.А.

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 ТиС Тупрова М.П.
(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 Краснова М.В.
(ФИО, подпись)