



## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – 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 ВО

**Дисциплина** «Экспертиза и диагностика объектов социокультурного сервиса» относится к обязательной части учебного плана.

**Пререквизиты дисциплины:** «Организация контактной зоны в социокультурной зоне».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Полное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> - качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. <b>Уметь:</b> – применять качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> – навыками применения качественных методов и процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности - навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг
<b>ПКО-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению; - основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса; - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы; <b>Уметь:</b> – участвовать в разработке системы клиентских отноше-

		<p>ний;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участвовать в совершенствовании системы клиентских отношений</li> <li>- осуществлять процесс разработки и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</li> </ul>
--	--	---

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	<b>Тема 1.</b> Системы сервиса как объект экспертизы	5	1	2	2		2	2 / 50%	
2.	<b>Тема 2.</b> Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса	5	2	2	2		8	2 / 50%	
3.	<b>Тема 3.</b> Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса	5	3-4	4	4		8	2 / 25%	
4.	<b>Тема 4.</b> Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.	5	5-6	4	4		8	4 / 50%	Рейтинг-контроль № 1
5.	<b>Тема 5.</b> Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	5	7	2	2		4	2 / 50%	
6.	<b>Тема 6.</b> Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса	5	8-9	4	4		8	2 / 25%	
7.	<b>Тема 7.</b> Организация проведения экспертизы и диагностики	5	10-11	4	4		8	4 / 50%	
8.	<b>Тема 8.</b> Диагностика как отрасль знания и вид деятельности	5	12	2	2		4	2 / 50%	Рейтинг-контроль № 2
9.	<b>Тема 9.</b> Формы организации экспертизы и диагностики	5	13	4	4		6	4 / 50%	
10.	<b>Тема 10.</b> Основные положения теории надежности объектов сервиса.	5	15-16	4	4		8	4 / 50%	
11.	<b>Тема 11.</b> Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики	5	17-18	4	4		8	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 5 семестр:			180	36	36		72	30 / 42%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			180	36	36		72	30 / 42%	Экзамен (36)

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1 Система 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. 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 9 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. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях

#### **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.

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

Организационно-управленческая работа руководителя предприятия сервиса.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **Тема 5 Организация проведения экспертизы и диагностики.**

Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств 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.**

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. 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

#### **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

#### **Тема 10 Основные положения теории надежности объектов сервиса**

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**

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

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов социокультурного сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11);*
- *Групповая дискуссия (тема № 4, 9);*
- *Ролевые игры (тема № 6);*
- *Тренинг (тема № 2);*
- *Разбор конкретных ситуаций и объектов (тема № 7,8);*
- Другое:*
  - *Метод проектов (тема № 9).*

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). 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. Основных понятий аппарат: сервис, система сервис, 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

### Задание 1.

#### Устный опрос

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

#### Выполните тест:

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.
2. Цель диагностики:
  - А) Установить диагноз объекта,
  - Б) Определение качества услуги,
  - В) Все ответы верны.
3. Виды диагностики:
  - А) Статистический,
  - Б) Медицинский,
  - В) Функциональный,
  - Г) Все ответы верны.
4. Термин «диагностика» означает:
  - А) Оценка,
  - Б) Исследование,
  - В) Распознавание.
5. Методы, применяемые при диагностике:

- А) Аналитический,
- Б) Экспертный,
- В) Линейный,
- Г) Все ответы верны.

6. В каких сферах применяется диагностика:

- А) Медицина,
- Б) Строительство,
- В) Автомобильная,
- Г) Все ответы верны.

7. Сформировать поэтапность проведения экспертизы: (b,f,a,d,e,c)

- a) Формирование экспертной группы
- b) Постановка цели экспертизы и процедуры опроса.
- c) Синтез информации
- d) Проведение опроса
- e) Анализ и обработка результатов опроса
- f) Формирование группы специалистов-аналитиков

8. Оценка оказания услуг не включает 2 показателя:

- a) – оценку мастерства исполнителя работ и услуг;
- b) – контроль систем качества;
- c) – оценку организации (предприятия) – исполнителя работ и услуг;
- d) – оценку системы качества;
- e) – контроль процесса выполнения работ (оказания услуг);
- f) – анализ состояния производства;
- g) – оценку процесса выполнения работ и оказания услуг.

9. Что является целью экспертизы:

- a) проверка качества товаров, работ, услуг;
- b) исследование определенной проблемы;
- c) ответы на вопросы, которые требуют специальных познаний;
- d) анализ, исследование, проводимое экспертом, экспертной комиссией.

10. Основная цель стандартизации – это...

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

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

- a) диагностика;
- b) анализ;
- c) экспертиза;
- d) оценка.

12. Сертификация – это...

- a) 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;
- b) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством организации;
- c) это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.



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

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

В) повысить качество услуг

15. Виды экспертизы (несколько вариантов)

1) товарная

2) логическая

3) медицинская

4) опытная

5) судебная

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

17. Принципы экспертизы

1) Объективность, Независимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность

2) Субъективность, Зависимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность

3) Объективность, Независимость, Цикличность, Эффективность

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

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

20. Виды диагностики (несколько вариантов):

а) структурная

б) организационная

в) функциональная

г) статистическая

д) медицинская

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.

22. Одна из задач организационной диагностики:

а) привлечение к ответственности

б) поиск путей решения текущих и возможных проблем

- в) нет правильных вариантов ответа
23. Как с греческого переводится слово «диагностика»?
- а) распознавание
  - б) определение
  - в) оценка
  - г) исследование
24. В чем заключается организационная диагностика?
- а) оценивает процесс функционирования объекта
  - б) комплексная диагностика объекта, позволяющая установить особенности и проблемы объек-  
та
  - в) в оценке причин отклонения
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.
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.
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 стандар-  
тов;
  - г) все перечисленное;
  - д) только б) и в).
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).
29. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:
- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей сре-  
ды;
  - б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окру-  
жающей среды;
  - в) любых объектов?
30. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
- а) законодательные акты РФ;
  - б) инициатива юридических или физических лиц;
  - в) все перечисленное?
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).
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).

### Вопросы к экзамену:

1. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
2. Основных 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.

**Самостоятельная работа включает в себя** самоподготовку, учебно-исследовательскую и научно-исследовательскую работу. Самостоятельная работа призвана обеспечить закрепление полученных в ходе аудиторных занятий знаний и достаточно глубокое и осмысленное изучение поднимаемой в рамках данной дисциплины проблематики, предполагает подготовку к семинарским занятиям, подготовку доклада или реферата, а также составление тестовых вопросов или кроссвордов по предложенной тематике.

### **Задания для самостоятельной работы:**

#### **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. Переписанные 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 средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы	2018		<a href="https://znanium.com/catalog/product/947776">https://znanium.com/catalog/product/947776</a> .
2. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник / Под ред. И. А. Иванова, С. В. Урушева. — СПб.: Издательство «Лань», 2019. — 356 с.: ил. — (Учебники для вузов. Специальная литература). ISBN 978-5-8114-3309-4.	2019		<a href="https://e.lanbook.com/reader/book/113911/#2">https://e.lanbook.com/reader/book/113911/#2</a>
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a>
Дополнительная литература			
1. Петрухина Е.В., Дудина Е.В. - Современные проблемы управления качеством сервиса Вестник ОрелГИЭТ - 2018г. №4	2018		<a href="https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/524188/#1">https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/524188/#1</a>
2. Леонов О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Г. Н. Темасова. — 2 изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 144 с. : ил. — (Учебники для вузов. Специальная литература). — ISBN 978-5-8114-3666-8	2019		<a href="https://e.lanbook.com/reader/book/122150/#2">https://e.lanbook.com/reader/book/122150/#2</a>
3. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс] / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под ред. Н. М. Комаров. — Электрон. текстовые данные. — М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2018. — 128 с. — 978-5-91359-105-0	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/20922.html">http://www.iprbookshop.ru/20922.html</a>

4. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс: Режим доступа <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a> ]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/824">www.dx.doi.org/10.12737/824</a> .	2018		<a href="http://znaniium.com/catalog/product/925846">http://znaniium.com/catalog/product/925846</a>
---	------	--	---

## 7.2. Периодические издания

1. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса ISSN 2408-9346. Издатель: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» (НИУ «БелГУ») - 2018
2. «Сервис plus» ИЗ-во: Российский государственный университет туризма и сервиса. ISSN 1993-7768. – 2017
3. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес. 2017
4. Сервис в России и за рубежом. – М: Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва). - 2018

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций
2. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru>.
3. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р.: <http://www.ifap.ru/ofdocs/rus/rus006.pdf>.
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. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

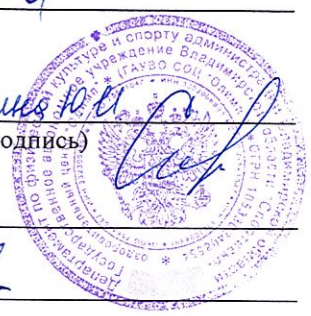
Перечень используемого лицензионного программного обеспечения Microsoft Office 2013: Microsoft Power Point, Microsoft Word, сеть Internet.

Рабочую программу составил К.Ю.Н. Лавров И.А. Удварт

Рецензент  
(представитель работодателя) САУ ВОСОУ, Ошман зам директора Секции Ю.М.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТуС  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Заведующий кафедрой ТуС Гутсова Л.П. Гут  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01, сервис  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Председатель комиссии Яков О.Б.  
(ФИО, подпись)



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 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 \_\_\_\_\_