

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)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А. А. Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСНОЙ СФЕРЕ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
5	4 / 144	4	4		136	Зачет
Итого	4 / 144	4	4		136	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – обеспечение фундаментальных основ знаний в области стандартизации и сертификации в сфере социокультурного сервиса и системы практических знаний и профессиональных навыков, которые необходимы студентам в будущей профессиональной деятельности.

Задачи:

- знакомство с принципами работы государственной системы обеспечения единства измерений;
- 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 декларирование соответствия;
- определение и контроль качества услуг;
- проведение измерений и определение их достоверности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация и сертификация услуг в сервисной сфере» относится к обязательной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Математика», «Сервисная деятельность», «Современная индустрия социокультурного сервиса».

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
ОПК-3 способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: особенности протекания процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа

№ 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	Тема 1. Организация стандартизации в сервисе	5	20				15		
2	Тема 2. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации	5	20				15		
3	Тема 3. Особенности и порядок разработки стандартов	5	20				15		Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Стандартизация услуг	5	21	2	2		15	2 /50%	
5	Тема 5. Качество услуг	5	21				15		
6	Тема 6. Сущность сертификации	5	21	2	2		15	2 /50%	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Сущность аккредитации	5	22				15		
8	Тема 8. Сертификация услуг	5	22				15		
9	Тема 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу сервиса	5	22				16		Рейтинг контроль №3
Всего за 5 семестр:			144	4	4		136	4 /50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине			144	4	4		136	4/50%	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

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 сервиса. Основные задачи стандартизации в сфере сервиса. Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ. Массив национальных стандартов в сфере сервиса.

Тема 6. 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.

Содержание практических занятий по дисциплине.

Тема 4. Стандартизация услуг.

Содержание практического занятия 4. Штриховое кодирование продукции. Выполнить индивидуальное практическое задание по определению подлинности товара с использованием штрих-кода.

Тема 6. Сущность сертификации.

Содержание практического занятия 6. Анализ заполнения бланков сертификации для выявления фальшивых документов. Определить какие сведения указаны в графах бланка сертификата согласно правилам его заполнения.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Стандартизация и сертификация услуг в сервисной сфере*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема №4, 6);*
- *Групповая дискуссия (тема №4, 6);*
- *Другое*
- *Работа в малых группах (тема № 4, 6).*

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.

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. Стандартизация выставочных услуг.
19. Становление и развитие российской сертификации.
20. Основные понятия в области оценки соответствия.
21. Знаки соответствия.
22. Основные понятия сертификации.
23. Социально-экономические функции сертификации.
24. Цели сертификации.
25. Принципы сертификации.
26. Вопросы сертификации в Законах Российской Федерации.
27. Организация и проведение обязательной сертификации.
28. Функции участников обязательной сертификации.

Рейтинг-контроль №3.

1. Аккредитация органов по сертификации и обязательных лабораторий.
2. Что осуществляет Федеральная служба по аккредитации.
3. Что должна обеспечивать Росаккредитация.
4. Состав Российской системы аккредитации.
5. Участники Российской системы аккредитации.
6. Обязательная сертификация.
7. Добровольная сертификация.
8. Комплексный характер сертификации системы качества.
9. Этапы организации работ по сертификации системы качества.
10. Стандарты ИСО в Российской Федерации.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.
12. Критерии сертификации услуг.
13. Органы по сертификации в сфере гостеприимства.
14. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги.
15. Порядок проведения сертификации услуг.
16. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
17. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации.
18. Правовое регулирование сертификации услуг.
19. Обеспечение качества услуг.
20. Требования к качеству услуг.
21. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов.
22. Государственный надзор за сертифицированными услугами.
23. ГОСТ Р 50647-2010.

24. ГОСТ Р 50762-2007.
25. ГОСТ Р 50763-2007.
26. ГОСТ Р 50764-2009.
27. ГОСТ Р 50935-2007.
28. СанПиН 2.3.2.1324-03.
29. СанПиН 2.3.2.1078-01.
30. СП 2.3.6.1079-01.

Вопросы к зачету:

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.
19. Понятие услуги. Признаки классификации услуг.
20. 13 классификационных группировок услуг.
21. Области распространения услуг согласно Общероссийскому классификатору работ и услуг.
22. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ.
23. Общая структура фонда нормативных документов.
24. Понятие метода стандартизации. Основные методы стандартизации.
25. Основные правовые акты в сфере сервиса.
26. Основные задачи стандартизации в сфере сервиса
27. Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ.
28. Массив национальных стандартов в сфере сервиса.
29. Показатели качества услуг.
30. Модель качества услуг.
31. 10 критериев качества.
32. Требования соответствия функциональному назначению складываются из видов совместимости.

33. Показатели назначения услуг.
34. Характеристика профессионального мастерства в соответствии с ИСО 9004.2.
35. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественной услуги.
36. Стандартизация выставочных услуг.
37. Становление и развитие российской сертификации.
38. Основные понятия в области оценки соответствия.
39. Знаки соответствия.
40. Основные понятия сертификации.
41. Социально-экономические функции сертификации.
42. Цели сертификации.
43. Принципы сертификации.
44. Вопросы сертификации в Законах Российской Федерации.
45. Организация и проведение обязательной сертификации.
46. Функции участников обязательной сертификации.
47. Аккредитация органов по сертификации и обязательных лабораторий.
48. Что осуществляет Федеральная служба по аккредитации.
49. Что должна обеспечивать Росаккредитация.
50. Состав Российской системы аккредитации.
51. Участники Российской системы аккредитации.
52. Обязательная сертификация.
53. Добровольная сертификация.
54. Комплексный характер сертификации системы качества.
55. Этапы организации работ по сертификации системы качества.
56. Стандарты ИСО в Российской Федерации.
57. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.
58. Критерии сертификации услуг.
59. Органы по сертификации в сфере гостеприимства.
60. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги.
61. Порядок проведения сертификации услуг.
62. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
63. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации.
64. Правовое регулирование сертификации услуг.
65. Обеспечение качества услуг.
66. Требования к качеству услуг.
67. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов.
68. Государственный надзор за сертифицированными услугами.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Выполнение реферата, презентация реферата;
- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам.
- 3) Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.

4) Выступление и оппонирование на практических занятиях.

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:

Тема 1. Организация стандартизации в сервисе.

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.

Тема 5. 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. Стандартизация выставочных услуг.

Тема 7. Сущность аккредитации.

Содержание темы. Аккредитация органов по сертификации и обязательных лабораторий. Что осуществляет Федеральная служба по аккредитации. Что должна обеспечивать Росаккредитация. Состав Российской системы аккредитации. Участники Российской системы аккредитации. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Комплексный характер сертификации системы качества. Этапы организации работ по сертификации системы качества. Стандарты ИСО в Российской Федерации. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

Тема 8. 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 9. Анализ основополагающих нормативных документов, регулирующих сферу сервиса.

Содержание темы. Анализ содержания ГОСТов Р 50647-2010, 50762-2007, 50763-2007, 50764-2009, 50935-2007, 53105-2008, 53106-2008, 53523-2009, 53995-2010, 53996-2010, 54607.1-2011, 54609-2011, 55051-2012. Р ИСО 22000-2007. СанПиНов 2.3.2.1324-03, 2.3.2.1078-01. СП 2.3.6.1079-01.

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.

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. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б.К. Смагулов, Н.А. Гулиев. — 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2017. — 240 с.— ISBN 978-5-9765-0111-9	2017		https://rucont.ru/efd/246256
2. Дехтярь Г. М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Г. М. Дехтярь. — изд. КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 154 с.: ISBN 978-5-905554-44-5	2016		https://znanium.com/catalog/document?pid=537788
3. Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 224 с. (Профессиональное образование ISBN 978-5-91134-203-6	2015		http://www.booka.ru/books/701221#about
Дополнительная литература			

1. Сергеев А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 1. Метрология 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов: Издательство: Юрайт - 324 с.: 2020 г. ISBN- 9785534036435	2020		https://rus.logobook.ru/prod_show.php?object_uid=2241208#
2. Эрастов, В. Е. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб. пособие / В. Е. Эрастов. - Москва : ИНФА-М, 2018. — 196 с. — (ВО-Бакалавриат). - 978-5-16-012324-0.	2018		https://znanium.com/read?id=320779

7.2. Периодические издания

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

7.3. Интернет-ресурсы

1. Стандартизация и сертификация - <http://www.snta.ru>
2. ФГУП "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" — "Стандартинформ" <http://www.standards.ru>;
3. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации — ВНИИС <http://www.vniis.ru>;
4. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии — Ростехрегулирование <http://www.gost.ru>;
5. Всероссийский научно-исследовательский институт метрологии им. Д.И. Менделеева — "ВНИИМ им. Д.И. Менделеева" <http://www.vniim.ru>.

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.

