

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. Епанфилов

« 31 » 08 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ ЖКХ

Направление подготовки - 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки - «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
8	3/108	24	24	-	33	Экзамен, 27
Итого	3/108	24	24	-	33	Экзамен, 27

Владимир 2020

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов ЖКХ» - овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы, и диагностики объектов и систем ЖКХ, 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 ЖКХ в целях дальнейшего совершенствования

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов ЖКХ» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Эксплуатация и обслуживание объектов жилой и коммерческой недвижимости», «Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости».

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)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Частичное освоение компетенции	<ul style="list-style-type: none">– <i>Знать:</i> социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, основные правила командной работы, принятые моральные и правовые нормы, социальные стандарты качества услуг (ОК-4);– <i>Уметь:</i> демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-4)– <i>Владеть:</i> способностью к социальному взаимодействию, на основе полученных, изученных моральных и правовых норм, социальных стандартов качества услуг (ОК-4);
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	Частичное освоение компетенции	<ul style="list-style-type: none">– <i>Знать:</i> пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги (ОК-5);– <i>Уметь:</i> использовать основные понятия индустрии гостеприимства в деловой общении (ОК-5)– анализировать культурную, профессио-

		<p>нальную и личностную информацию (ОК-5);</p> <p>– <i>Владеть</i>: навыками анализа тенденций и перспектив развития сервисной деятельности (ОК-5)</p>
<p>ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>– <i>Знать</i> пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги (ОК-6).</p> <p>– <i>Уметь</i>: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);</p>
<p>ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>– <i>Знать</i>: методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологического процесса оказания услуг в условиях ограниченных ресурсов (ПК-12).</p> <p>– <i>Уметь</i>: выбирать методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологического процесса оказания услуг в условиях ограниченных ресурсов (ПК-12).</p> <p>– <i>Владеть</i>: навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологического процесса оказания услуг (ПК-12)</p> <p>– осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологического процесса оказания услуг в условиях ограниченных ресурсов (ПК-12).</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (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	КП		
1.	Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы	8	1-4	4	4		5		2 / 25%	
2.	Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса	8	5-6	4	2		4		2 / 33%	Рейтинг-контроль № 1
3.	Тема 3. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.	8	7-8	2	4		4		2 / 33%	
4.	Тема 4. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	8	9-10	4	2		4		4 / 67%	
5.	Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики	8	11-12	2	2		4		2 / 50%	Рейтинг-контроль № 2
6.	Тема 6. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности	8	13-14	2	4		4		2 / 33%	
7.	Тема 7. Основные положения теории надежности объектов сервиса.	8	15-16	4	2		4		4 / 67%	
8.	Тема 8. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики	8	17-18	2	4		4		2 / 33%	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 8 семестр:			108	24	24		33		20 / 42%	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-						
Итого по дисциплине			108	24	24		33		20 / 42%	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Система сервиса как объект экспертизы.

Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственный хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. Классность предоставляемых услуг как особенность сферы сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.

Тема 2 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 3 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 4. 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. 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.

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. Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса.

Тема 6 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 7 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 8 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/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы	4
Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социо-культурного сервиса	2
Тема 3. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.	4
Тема 4. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	2
Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики	2
Тема 6. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности	4
Тема 7. Основные положения теории надежности объектов сервиса.	2
Тема 8. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики	4

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Введение в гостеприимство» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения:

- деловые и ролевые игры,
- анализ кейсов,
- тренинги на развитие компетенций,
- экскурсии на объекты будущей профессиональной деятельности г. Владимира и Владимирской области (отели, гостиницы, рестораны и пр.)
- видео материалы по темам модуля и пр.

Рекомендуется использование информационных технологий (презентации, видеофильмы, работы с электронными учебниками, электронными тетрадями, базами данных и т.д.).

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

Индивидуальное задание

Устный опрос по темам

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. Основной 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

Задание 1.

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

- A) 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.
- B) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса
- B) оценка экспертом основополагающих характеристик, всех составляющих процесса обслуживания

14. Главная цель экспертизы объектов и систем сервиса

- A) 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.
- B) удовлетворение потребности в приобретении услуги соответствующей цены и качества
- B) 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

- A) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
- B) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь
- B) 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 объекта
 - 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 стандартов;
 - 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 среды;
 - б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей 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) 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.

Самостоятельная работа студентов

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

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 расцени-ваются как неудовлетворительная работа. Минимальное количество источников – пять, при-чем статьи и заметки из газет и ненаучных журналов, конспекты лекций и семинарских заня-тий источниками не признаются. Рекомендуемый объем реферата – от 15 до 25 машинопис-ных страниц, не считая титульного листа и страницы с указанием использованной литерату-ры. 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.

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.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ

		с ФГОС ВО	
1	2	3	4
Основная литература			
1. 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		https://e.lanbook.com/reader/book/113911/#2
2. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы	2018		https://znanium.com/catalog/product/947776 .
3. Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания): учебное пособие / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко. — Кемерово: КемГУ, 2010. — 128 с. — ISBN 978-5-89289-645-0.	2010		https://e.lanbook.com/book/4600
Дополнительная литература			
1. Петрухина е.в., дудина е.в. - современные проблемы управления качеством сервиса вестник орелгиэст - 2018г.	2018		https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/524188/#1
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). — Текст : непосредственный. ISBN 978-5-8114-3666-8.	2019		https://e.lanbook.com/reader/book/122150/#2
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, 2012. — 128 с. — 978-5-91359-105-0	2012		http://www.iprbookshop.ru/20922.html

7.2. Периодические издания

1. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса ISSN 2408-9346. Издатель: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образо-

- вания «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

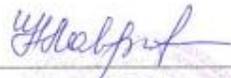
7.3. Интернет ресурсы

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 [Электронный ресурс]: URL: <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. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.ifap.ru/ofdocs/rus/rus006.pdf>.
4. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogoservisa-i-turizma/pg-1.html>
5. Понятие услуги. Социально-культурные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>
6. Характеристика социально- культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://txtb.ru/110/4.html>
7. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
8. www.new-hotel.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил К.Б.Н. Мавров И.А. 

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС
Протокол № 1 от 31.08.20 года
Заведующий кафедрой Тутубер Л.Р. 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.01 «Сервис»
Протокол № 1 от 31.08.20 года
Председатель комиссии Алекс О.Б. 
(ФИО, _____ подпись)