

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 6 з.е.

в академических часах: 216 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Сертификация и управление качеством услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», составлена Гайнетдиновой А.Н. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514, Профессионального стандарта 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 23.03.2015 г. № 187н; Профессионального стандарта 44.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 31.10.2014 г. № 864н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	10
6. Лабораторные занятия	12
7. Практические занятия.....	13
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	15
9. Самостоятельная работа студента	15
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	18
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	18
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель обучения по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» является создание системы знаний о метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, развитие понятийного аппарата, выработка навыков практического применения моделей и схем метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в сервисе.

Задачи

- систематизация и углубление базовых знаний о современном русском литературном языке, культуре русской речи, нормах русского литературного языка, системе функциональных стилей;
- формирование представлений о речевом взаимодействии, основных единицах общения, принципах эффективной речевой коммуникации;
- повышение уровня практического владения устной и письменной формами современного русского литературного языка в разных сферах делового общения;
- формирование умений публичного выступления;
- воспитание уважительного и бережного отношения к русскому языку и культуре.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ОПК-2	Менеджмент		4 сем			Изучаемая
ОПК-2 ОПК-3	Сервисная деятельность			5 сем		Последующая
ОПК-3	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности		4 сем			Изучаемая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Способен определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Владеть: навыками управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.2 Способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеть: навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	Знать: цели и задачи деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. Уметь: осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. Владеть: навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Способен организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: критерии качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками контроля качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2 Способен	Знать: основные положения системы

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Уметь: внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеть: навыками использования основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
	ОПК-3.3 Способен обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: требования потребителей к качеству оказания услуг Уметь: обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством Владеть: навыками контроля качества оказания услуг

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 4 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70,5	70,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	70	70
• занятия лекционного типа	28	28
• занятия семинарского типа:	42	42
практические занятия	42	42
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	8	8
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	109,5	109,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	100	109,5
- контрольное тестирование	9,5	
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

очно-заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	16,5	16,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	16	16
• занятия лекционного типа	8	8
• занятия семинарского типа:	8	8
практические занятия	8	8
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	190,5	190,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	180	180
- контрольное тестирование	10,5	10,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:		
Общая трудоемкость	ак. часов зач. ед.	216 6

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества

Место курса в подготовке бакалавров, его цели и структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.

Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности

Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). Создание эталонов и образцовых средств измерений. Проверка мер и средств измерений. исторические этапы в развитии метрологии: установление эталона метра (Франция, конец ХУШ в.), создание абсолютной системы

единиц (К. Гаусс, 1832 г.), подписание международной Метрической конвенции (1875 г.), разработка и установление в 1960 г. Международной системы единиц (СИ).

Присоединение России к Метрической конвенции, и создание в 1893 г. Д.И. Менделеевым Главной палаты мер и весов.

Международные метрологические организации.

Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора

Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».

Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов

Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок. Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха.

Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации.

Виды стандартов. Мировой опыт стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации различных видов сервиса. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.

Тема 6. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международного стандарта. Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.

**Тема 7. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).
Международная и региональная стандартизация**

Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ.

Общественные классификаторы. Каталогизация услуг.

**Тема 8. Сертификация систем менеджмента качества (СМК):
правила и порядок проведения. ИСО 9000**

Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации. Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия. Направления развития систем оценки и подтверждения в Тверской области. Программы администрации области по развитию туристического и других видов бизнеса в регионе.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	2	4	12	18	
2.	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности	2	4	12	18	
3.	Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора	4	4	14	22	2
4.	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов	4	6	14	24	2
5.	Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	4	6	14	24	2
6.	Тема 6. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	4	6	14	24	2
7.	Тема 7. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).	4	6	14	24	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
	Международная и региональная стандартизация					
8.	Тема 8. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000	4	6	15,5	25,5	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	28	42/0	109,5	216	8

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	1	1	20	22	
2.	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности	1	1	20	22	
3.	Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора	1	1	20	22	
4.	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса.	1	1	26	28	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
	структура, порядок, разработки, применение регламентов					
5.	Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	1	1	26	28	1
6.	Тема 6. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	1	1	26	28	1
7.	Тема 7. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	1	1	26	28	
8.	Тема 8. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000	1	1	26,5	28,5	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	8	8/0	190,5	216	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества.	4	
2	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности	Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности.	4	
3	Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора.	4	
4	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов	Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов.	6	
5	Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	6	
6	Тема 6. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	6	
7	Тема 7. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ)..	6	
8	Тема 8. Сертификация систем	Сертификация систем менеджмента	6	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000	качества (СМК): правила и порядок проведения		
	Итого		42	0

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества.	1	
2	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности	Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности.	1	
3	Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора.	1	
4	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов	Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов.	1	
5	Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	1	
6	Тема 6. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная)	Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	1	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)			
7	Тема 7. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ)..	1	
8	Тема 8. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000	Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения	1	
	Итого		8	0

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- работу с компьютерными обучающими программами;
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса.

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 2 Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности».

В процессе усвоения темы необходимо приобрести знания о таких понятиях, разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений.

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 3 Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 4 Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок.

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 5 Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за

рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: стандартизации, нормативные документы по стандартизации, цели, принципы, функции, задачи стандартизации

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 6 Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ)».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 7 Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг.

Оценочные средства: вопросы для опроса

Тема 8 Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны.

Оценочные средства: вопросы для опроса

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативно-правовые документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. - М., 2013. - Ч. 1, 2, 3, 4.
2. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300/1-1: с изм. и доп. от 24 июля 2015 года.
4. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ

а) основная литература:

1. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1356164> – Режим доступа: по подписке.
2. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2021. — 284 с. — ISBN 978-5-406-07899-0. — URL: <https://book.ru/book/938808> — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм : учебное пособие / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-4361-1. — URL: <https://book.ru/book/935725> — Текст : электронный.
3. Курортное дело : учебное пособие / Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 527 с. — ISBN 978-5-406-07989-8. — URL: <https://book.ru/book/938858> — Текст : электронный.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими

представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.