МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисе»

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 108 часов, 3 зачетные единицы.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – экзамен (6 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

1. Метрология
2. Стандартизация и техническое регулирование
3. Сертификация

**Форма текущего контроля**

**Задания для контрольной работы**

**Сертификация услуг**

Цель контрольной работы - практическое усвоение студентами

вопросов сертификации рассматриваемых в процессе изучения дисциплины.

Услуга выбирается студентом.

Контрольная работа является самостоятельной формой обучения студента, которая выполняется на завершающем этапе изучения дисциплины. Контрольная работа позволяет расширить и закрепить полученные знания по основным разделам дисциплины.

Работа выполняется в объёме 10-15 страниц печатного текста с поясняющими схемами на стандартных листах формата А4, кегль 14, шрифт Times New Roman, 1,5 интервал.

I. После выбора темы необходимо провести анализ существующей литературы, в том числе используя периодику и интернет ресурсы.

1. Структура контрольной работы:
2. Титульный лист
3. Введение: актуальность выбранной темы, методологические основы, научный аппарат, теоретическую и практическую значимость.
4. Основная часть работы – это содержание самой проблемы. Она должна включать в себя пункты плана, раскрывающие основные идеи темы, теорию вопроса, понятий, категорий, то есть решать поставленную цель и задачи.
5. Заключение, в котором важно сосредоточить внимание на выводах и рекомендациях по теме, сконцентрировав в них основные идеи темы.
6. Библиографический список (не менее 10 источников)
7. Собрав и систематизировав материал, приступайте к написанию работы. Каждый вопрос разрабатывайте отдельно, четко очерчивая в нём основные идеи, положения, факты. Избегайте сплошного цитирования. Особое внимание обратите на выводы по каждому вопросу. Добивайтесь взаимосвязи рассматриваемых вопросов.

**Контрольные вопросы:**

1. Схема сертификации по классификации ИСО. Системы сертификации однородной продукции, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты, правила и одинаковые процедуры.
2. Основные этапы проведения сертификации: заявка на сертификацию, оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям,

2

анализ результатов оценки соответствия, решение на сертификацию, инспекционный контроль за сертифицированным объектом.

1. Система сертификации услуг и ее особенности.
2. Схемы сертификации.
3. Испытательные лаборатории и предъявляемые к ним требования. Помещения, испытательное оборудование, средства измерения, нормативная документация и персонал испытательных лабораторий.
4. Права и обязанности заявителя в области обязательного подтверждения соответствия.
5. Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции.
6. Основные цели и принципы сертификации.
7. Сущность и содержание сертификации.
8. Оценка соответствия.
9. Основные понятия Федерального Закона «О техническом регулировании».
10. Знак обращения на рынке и знак соответствия.
11. Цели подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия.
12. Формы подтверждения соответствия. Добровольное подтверждение соответствия.
13. Обязательное подтверждение соответствия.
14. Международное сотрудничество в области сертификации.
15. Органы по сертификации: основные функции и обязанности.
16. Документы, регулирующие сертификацию.
17. История развития сертификации.
18. Роль сертификации в обеспечении качества продукции и защите прав потребителя. Объекты сертификации - продукция (услуги), процессы, системы качества производства, квалификация персонала.

***Темы рефератов***

* 1. Современные тенденции развития стандартизации, метрологии и сертификации
1. Система стандартов безопасности труда и ее влияние на уровень травматизма в производстве.
2. Система стандартизации в области охраны окружающей среды и ее влияние на степень загрязнения.
3. Возможности проведения сертификации продукции на пищевом предприятии.
4. Оценка возможности проведения сертификации производства на предприятии общественного питания.
5. Квалиметрия, как основной метод оценки качества готовой продукции.
6. Метрология и ее влияние на качество оказываемых услуг.
7. Организация деятельности органов по сертификации.
8. Организация деятельности испытательных лабораторий.

3

1. Законодательная база сертификации.
2. Области применения сертификации.
3. Система сертификации.
4. Структура процессов сертификации.
5. Экологическая сертификация.
6. Аккредитация и взаимное признание сертификации.
7. Основы сертификационных испытаний.
8. Точность и достоверность сертификационных испытаний.
9. Стандартизация объектов сертификации.
10. Стандартизация методов оценки соответствия.
11. Стандарты по организации оценки соответствия.
12. Методическая база сертификации.
13. Рынок сертификационных услуг.
14. Информационное обеспечение сертификационной деятельности.
15. Формирование системы оценки и подтверждения соответствия.
16. Создание национальной системы аккредитации.
17. Международное сотрудничество в области сертификации.
18. Органы государственного контроля за соблюдением технических регламентов.
19. Взаимосвязь стандартизации и сертификации на примере химчистки.
20. Взаимосвязь стандартизации и сертификации на примере услуг ремонта и
21. техобслуживания бытовой радиоэлектронной аппаратуры.
22. Взаимосвязь стандартизации и сертификации на примере услуг парикмахерских.
23. Безопасность и качество услуг, требования по ним в нормативных
24. документах, порядок и формы контроля, их соблюдение.
25. Использование классификации услуг для решения задач обеспечения
26. безопасности и качества услуг.
27. Государственный контроль за обеспечением безопасности услуг (формы, методы, практика). Нормативное обеспечение.
28. Сертификация в сфере услуг.
29. Сертификация услуг химчистки.
30. Сертификация услуг парикмахерских.
31. Сертификация туристских услуг.
32. Сертификация транспортных услуг (2-3 примера)
33. Петля качества услуги – методическая основа обеспечения качества
34. Требования к содержанию туристской документации
35. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.

**Форма промежуточного контроля**

***Вопросы к экзамену по дисциплине:***

1. Метрология - наука об измерениях, основные термины и определения
2. Основы метрологического обеспечения: научные, технические, организационные.

4

1. Обеспечение единства измерений.
2. Информационная база метрологии
3. Эталоны физических величин
4. Виды и методы измерений.
5. Нормируемые метрологические характеристики средств измерений.
6. Метрология в странах СНГ и Восточной Европы
7. Предмет и задачи стандартизации. Основные термины и определения.
8. Государственная система стандартизации, ее цели и задачи.
9. Категории и виды стандартов.
10. Объекты стандартизации, ее цели и задачи.
11. Объекты технического регулирования и стандартизации.
12. Органы и службы стандартизации в России.
13. Стандартизация на предприятиях.
14. Нормативная правовая база стандартизации
15. Основные стандарты в сфере сервиса.
16. Обращение стандартов. Порядок ввода и отмены стандартов.
17. Национальные стандарты Российской Федерации.
18. Государственный надзор и ведомственный контроль за стандартами и средствами измерений.
19. Международная организация по стандартизации (ИСО).
20. Содержание и применение технических регламентов
21. Показатели качества.
22. Методы измерения показателей качества.
23. Виды и методы контроля качества в сервисе.
24. Сертификация и ее виды.
25. Сущность сертификации.
26. Обязательная и добровольная сертификация.
27. Цели и задачи сертификации.
28. Затраты на проведение сертификации изделий и услуг.
29. Защита прав потребителей.
30. Концепция развития стандартизации до 2020 г.
31. Проект Закона «О стандартизации»
32. Цели и задачи сертификации. Основные понятия и определения. Современные тенденции развития сертификации.
33. Нормативно-правовое обеспечение работ в области сертификации.
34. Обязательная и добровольная сертификация в РФ.
35. Типовая схема участников сертификации и их основные функции.
36. Объекты технического регулирования и стандартизации.
37. Схемы сертификации в РФ. Декларация о соответствии.
38. Правила и порядок проведения сертификации услуг.
39. Требования к органам по сертификации и испытательной лабораториям и порядок их аккредитации.
40. Вид и содержание сертификата соответствия на услуги.
41. Применение знака соответствия.
42. Задачи сертификационных испытаний.

5

1. Виды контроля и классификация основных видов испытаний.
2. Структура сертификационных испытаний.
3. Цели и задачи аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации.
4. Структура систем аккредитации в России и Европе и их гармонизация.
5. Деятельность органов по аккредитации.
6. Основные этапы сертификации услуг.
7. Состав документов, подтверждающих наличие сертификата качества на предприятии.
8. Рабочая документация органа по сертификации.
9. Международная деятельность в области сертификации.
10. Практика сертификация в зарубежных странах ( США, Германии, Франции)
11. Исторические основы стандартизации.
12. Принципы и методы стандартизации.
13. Краткая характеристика государственной системы обеспечения единства измерений.
14. Цель принятия технических регламентов.
15. Содержание и применение технических регламентов.
16. Виды технических регламентов.
17. Порядок разработки технического регламента.
18. Порядок принятия технических регламентов.
19. Порядок изменения и отмены технических регламентов.
20. Особый порядок разработки и принятия технических регламентов.
21. Категории стандартов.
22. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
23. Международная организация по стандартизации (ИСО).
24. Порядок разработки стандартов.
25. Обязательная стандартизация.
26. Информационное обеспечение в области стандартизации в РФ.
27. Общероссийские классификаторы.
28. Научные основы разработки стандартов.
29. Параметрическая стандартизация.
30. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.
31. Цели и задачи стандартизации. Роль стандартизации в организации производства, в обеспечении качества продукции и конкурентоспособности на мировом рынке.
32. Законодательные и нормативные основы стандартизации.
33. Основные положения системы стандартизации ГСС. ГСС и перспективы вступления России в ВТО.
34. Виды стандартов. Системы и комплексы государственных стандартов.
35. Осуществление государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований стандартов.
36. Стандарты предприятий.
37. Нормативные документы в области стандартизации.

6

1. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсии.
2. Этапы разработки и внедрения системы экологического менеджмента на предприятии.
3. Сертификация услуг парикмахерских как часть Государственной обязательной системы сертификации ГОСТ Р.
4. Стандартизация в туризме. Основные положения
5. Объекты и субъекты сертификации. Сертификация туристских услуг. Основные положения.
6. Сертификация услуг предприятий питания как часть Государственной обязательной системы сертификации ГОСТ Р.
7. Характеристика стандартов туристского обслуживания
8. Добровольная и обязательная сертификация услуг. Общие аспекты их нормативного обеспечения и практического применения.
9. Финансовые гарантии в туризме. Основные положения.
10. Национальные и зарубежные системы сертификации. Их использование в России.
11. Закон РФ «О защите прав потребителей». Методологические основы обеспечения безопасности и качества услуг.
12. Процедура классификации гостиниц.
13. Цели, задачи и практическое использование системы управления качеством.
14. Петля качества услуги – методическая основа обеспечения качества на примере услуг предприятий СКС
15. Роль заказчиков и персонала сервисной организации в обеспечении качества услуг.
16. Структурная схема сертификации бытовых услуг. Участники системы.
17. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации услуг гостиниц.
18. Безопасность и качество услуг, требования по ним в нормативных документах, порядок и формы контроля.
19. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации услуг предприятий питания.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература**

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений СПО, обучающихся по специальности "Туризм" / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 252 с. –( 5)

7

1. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия [Текст] : учебник для студентов вузов / И. М**.** Лифиц. - 9-е изд., перераб. и

доп. - М. : Юрайт, 2010. - 315 с.(11

1. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для

студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Приборостроение". "Оптотехника" / под ред. В. В. Алексеева. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 378 с.(10)

***Дополнительная литература***

1. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 237 с. - (Высшее образование). - Экземпляры всего:

12

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 211 с.(5шт.)
2. Герасимов, Б. И. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. И. Герасимов, Н. В. Злобина, С. П. Спиридонов. - 2-е изд., стереотип. - М. : Кнорус, 2007. - 270 с.(1шт.)
3. Герасимова, Е. Б. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов. - М. : Форум, 2008. - 223

с.(8шт.)

1. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской федерации. Основные положения.» от 30 декабря 2004 г.,
2. ГОСТ Р 1.10-2004 «Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены», от 30 декабря 2004 г.,
3. ГОСТ Р 1.1-2005 «Технические комитеты по стандартизации. Порядок создания и деятельности» от 30 декабря 2005г.,
4. ГОСТ Р 1.15-2009 «Службы стандартизации в организациях. Правила создания и функционирования», от 23 июня 2009 г.
5. ГОСТ Р 1.2-2004 «Стандарты национальные Российской федерации. Порядок разработки, утверждения, обновления и отмены» от 30 декабря

2004,

1. ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций» от 30 декабря 2004 г.,
2. ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандарты национальные Российской федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» от 30 декабря

2004 г.,

1. ГОСТ Р 1.7-2004 «Стандарты национальные Российской федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов» от 25 декабря 2008 г.,
2. ГОСТ Р 1.8-2002 « Стандарты межгосударственные. Правила разработки, применения, обновления и прекращения применения в части работ, осуществляемых в Российской федерации», от 30 декабря 2002 г.,

8

14. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению».

ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению Номенклатура показателей качества».

1. ГОСТ Р 53522—2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
2. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования», ГОСТ Р 50681—2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
3. ГОСТ Р 53998—2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
4. ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)»
5. ГОСТ Р 50690—2000 «Туристские услуги. Общие требования»
6. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для студентов вузов. обучающихся по направлениям подготовки бакалавров и магистров, и дипломированных специалистов в области техники и технологии / Ю. В. Димов. - 2-е изд. - М.; СПб. ; Н.Новгород ; Воронеж : Питер, 2006. - 432 с.(1шт.)
7. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: учеб. пособие для студентов учреждений среднего проф. образования, обучающихся по группе специальностей 2200 Информатика и вычислит. техника / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2009. -

255 с.(9шт.)

1. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учеб. для студентов вузов / Г. Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. :

ЮНИТИ, 2006. - 671 с.(10шт.)

1. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и сертификация [Текст] : учебник для студентов вузов / И. М. Лифиц. - 8-е изд., перераб. и доп. - М. :

Юрайт, 2009. - 412 с.(10шт.)

1. Метрология и радиоизмерения [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов "Радиотехника" / под ред. : В. И. Нефедова. - 2-е изд., перераб. - М. : Высшая школа, 2006.(8шт.)
2. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по машиностроительным направлениям подготовки и специальностям. - М. : Академия, 2006. - 378 с.(1шт.)
3. Метрология, стандартизация и сертификация в машиностроении [Текст] : учебник для использования в учеб. процессе образоват. учреждений, реализующих программы среднего проф. образования. - М. : Академия, 2009.

- 280 с.(19шт.)

1. Никифоров, А. Д. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для студентов учреждений среднего проф. образования / А. Д. Никифоров, Т. А. Бакиев. - 3-е изд., испр. - М. : Высшая школа, 2005. - 421

с.(6шт.)



9

1. О сертификации продукции и услуг [Текст] : сб. док. - М. : Ось-89, 1995. -

112 с.(6шт.)

1. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для студентов вузов / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. - 2-е изд., доп. - М. : Высшая школа, 2006. - 800 с.(5шт.)
2. Сергеев, А. Г. Сертификация [Текст] : учеб. пособ. для студ. ВУЗов, обуч-ся по технич. и экономич. спец-ям и направ-ям / А.Г. Сергеев, М.В. Латышев.

- М. : Логос, 1999. - 248 с.(1шт.)

1. Эрастов, В. Е. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 654100 "Электроника и микроэлектроника" и 65460 "Информатика и вычислительная техника" / В. Е. Эрастов. - М. : Форум, 2008. - 204 с.(1шт.)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название сайта |  |  |  | Электронный адрес | Виды 3анятий |
| п/п |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Электронно-библиотечная |  |  | www.knigafund.ru |  |
|  | система «КнигаФонд» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Научная |  | электронная |  | http://elibrary.ru/ |  |
|  | библиотека elibrary |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Электронно-библиотечная |  |  | http://www.iprbookshop.ru |  |
|  | система iprbooks |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Электронная | библиотека |  | http://www.diss.rsl.ru/ |  |
|  | диссертаций |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | электронная | библиотека |  | http://www.bibliotekar.ru/ |  |
|  | «Библиотекарь.ру» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Самостоятельная |
| 6. | Всё | для | ресторанно- |  | www.restoranoff.ru | работа, выполнение |
|  | гостиничного бизнеса в России |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | контрольной |
| 7. | Федеральное | агентство | по |  | http://standard.gost.ru/ | работы, |
|  | техническому регулированию и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | контрольной |
|  | метрологи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | работы, подготовка |
| 8. | Все о туризме |  |  |  | http://tourlib.net/metod\_touri | презентаций, |
|  |  |  |  |  |  | sm/stand\_t.htm |  |  | рефератов |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Все о праве |  |  |  | http://www.allpravo.ru/ |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Росстандарт |  |  |  |  | http://www.gost.ru/ |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | Сайт метрологии |  |  | http://metrologe.ru/ |  |  |
| 12. | Помошник предпринимателя по |  | http://www.pompred.ru/ |  |
|  | МСиС |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. | РОСПРОМТЕКСТ |  |  | http://www.rospromtest.ru/ |  |
|  | сертификация | продукции | в |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | России |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. | РОСТ-ТЕСТ МОСКВА |  |  | http://www.rostest.ru/ |  |

Ведущий преподаватель М.И. Мелихова

Заведующий кафедрой М.И. Мелихова

10