

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра Муниципального управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.10 Стандартизация и управление качеством»
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения
очная
заочная
очно-заочная

Санкт-Петербург
2017

Автор

_____ (должность)



_____ (подпись)

Шестоперов С.А.

_____ (Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры М У и С Т от 28 08 2012 г., протокол № 01.

Заведующий кафедрой



_____ (подпись)

Гурин

_____ (Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

Позубенко

_____ (подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий



_____ (подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	11
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	11
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	12

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются: 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.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

1) готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

2) готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

В результате освоения компетенции *ПК-12* обучающийся должен: знать:

- основные системы измерений;
- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере сервиса;
- процедуру оформления документов и схемы сертификации услуг сервиса;

уметь:

- дать определение и характеристику основным понятиям в области стандартизации и сертификации услуг в сфере сервиса;
- обосновать необходимость проведения работ по классификации, сертификации услуг в сфере сервиса;

владеть:

- навыками идентификации услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса;
- навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации услуг;

В результате освоения компетенции *ПК-12* обучающийся должен: знать:

- основные положения системы добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг, РОСС RU. ГО. 1304 УИ ОО от 02.09.2002 и услуг гостиниц РОСС RU. ГО 44. 04 УЖСОО от 18.12.2001, образованные «Стандартинформ» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)

(бывший ВНИИКИ);

- основные положения Системы классификации гостиниц и других средств размещения в России, утверждённой Федеральным агентством по туризму;
- функции международной организации по стандартизации (ИСО) и др.;
уметь:
- определять характерные особенности различных систем классификации в сфере услуг в России и за рубежом;
- использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации;
владеть:
- навыками составления акта оценки соответствия услуг, предоставляемых предприятиями в сфере сервиса требованиям определённых нормативных документов;
- навыками проведения инспекционного контроля сертифицированных услуг.

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Б1.Б.06 Информационные технологии в сервисе

знания:

- офисные технологии и специальное программное обеспечение сервисной деятельности, интернет-технологии;

умения:

- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;

навыки:

- навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами.

2) Б1.В.02.01 Компьютерный практикум в профессиональной деятельности

знания:

- методы и способы получения, хранения и переработки информации;

умения:

- соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач;

навыки:

- навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях.

3) Б1.В.02.02 Информационные сети и базы данных в профессиональной деятельности

знания:

- структуру локальных и глобальных компьютерных сетей;

умения:

- соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач;

навыки:

- навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях.

3.2 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

1) Б1.В.09 Сервис объектов профессиональной деятельности

4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы/108 часов.

Объем дисциплины
очная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	36	36
<i>Занятия лекционного типа</i>	18	18
<i>Занятия семинарского типа</i>	18	18
Самостоятельная работа обучающихся	72	72
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	8	8
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	4	4
Самостоятельная работа обучающихся	100	100

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	

очно-заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	24	24
<i>Занятия лекционного типа</i>	12	12
<i>Занятия семинарского типа</i>	12	12
Самостоятельная работа обучающихся	84	84
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	

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

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов		
				очная форма обучения	заочная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6	7
1	Метрология	Введение в специальность: предмет, задачи и научные основы курса. Понятие о метрологии. Понятие физической величины. Системы физических единиц. Понятие об измерениях и средствах измерения физической величины. Понятие и организационные, научные и методические основы метрологического	Занятия лекционного типа	2	2	2
			Занятия семинарского типа	2	-	4
			Самостоятельная работа обучающихся	18	24	22

		<p>обеспечения. Метрологическое обеспечение измерительных систем. Погрешность измерений, их виды. Качество измерительных приборов. Методы обработки и представления результатов измерений. Поверка и выбор средств измерений. Правовые основы метрологического обеспечения. Метрологическая служба в России, структура и функции.</p>				
2	Техническое регулирование	<p>Основные понятия технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Правовые основы технического регулирования, стандартизации, сертификации. Основные положения государственной системы технического регулирования и стандартизации. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации, технические комитеты по стандартизации. Содержание и применение технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Техническое регулирование, стандартизация и сертификация туристских услуг.</p>	Занятия лекционного типа	4	-	4
			Занятия семинарского типа	4	2	2
			Самостоятельная работа обучающихся	18	26	20
3	Основы стандартизации	Сущность, задачи и основные элементы	Занятия лекционного типа	4	2	2

		<p>стандартизации услуг.</p> <p>Объекты, принципы и методы стандартизации.</p> <p>Исторические основы развития стандартизации в России.</p> <p>Основные требования и порядок разработки стандартов.</p> <p>Виды стандартов, общероссийские классификаторы.</p> <p>Категории нормативных документов по стандартизации.</p> <p>Система стандартов в туристской деятельности.</p> <p>Туристские услуги, их структура.</p> <p>Курорты, порядок их функционирования.</p> <p>Гостиничные услуги, их стандартизация.</p> <p>Система клубного отдыха (таймшер).</p> <p>Классификация предприятий общественного питания.</p> <p>Предоставление услуг общественного питания.</p> <p>Классификация средств размещения.</p> <p>Развитие стандартизации на международном, региональном и национальном уровнях.</p>	<p>Занятия семинарского типа</p>	4	-	4
			<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	18	24	22
4	<p>Основы сертификации и лицензирования</p>	<p>Общее понятие о сертификации.</p> <p>Основные объекты и цели сертификации.</p> <p>Развитие сертификации.</p> <p>Сертификация туристских услуг.</p> <p>Качество услуг и защита прав потребителя.</p> <p>Системы сертификации.</p> <p>Обязательная сертификация.</p> <p>Схемы</p>	<p>Занятия лекционного типа</p>	4	-	4
			<p>Занятия семинарского типа</p>	4	2	2
			<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	18	26	20

		сертификации. Органы сертификации. Добровольная сертификация. Сертификация услуг общественного питания. Подтверждение соответствия. Формы подтверждения соответствия. Условия, правила и порядок проведения сертификации. Лицензирование туристской деятельности.				
--	--	---	--	--	--	--

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 200500 "Метрология, стандартизация и сертификация", специальности 200503 "Стандартизация и сертификация" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба ; под ред. О. А. Леонова. - Москва : Инфра-М, 2014. - 250 с.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

1) Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 200500 "Метрология, стандартизация и сертификация", специальности 200503 "Стандартизация и сертификация" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба ; под ред. О. А.

Леонова. - Москва : Инфра-М, 2014. - 250 с.

Дополнительная учебная литература:

1) Организация производства и управление предприятием : учебник для студ. вузов, обучающихся по направлению подгот. 38.03.02 (080200) "Менеджмент" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / О. Г. Туровец [и др.] ; под ред. О. Г. Туровца. - 3-е изд. - Москва : Инфра-М, 2015.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1) www.gost.ru/ - Федеральное агентство по техническому регулированию

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии:

- 1) metrob.ru/ - Метрология (наука об измерениях)

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
- 2) <http://www.garant.ru> - Новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

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

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
1.116	200	253,8	амфитеатр, экран для проектора, проектор, аудиокolonки, стационарный компьютер, трибуна с микрофоном