

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.1.18 «Метрология, стандартизация и сертификация»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 5

семестр – 9

зачетных единиц – 3

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 10

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 90

зачет – 9 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: создание системы знаний о метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, формирующих сервисную деятельность, усвоение правовых понятий в данной сфере, выработка практических навыков применения знаний о метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в сервисе.

Задачи изучения дисциплины:

- дать студенту, будущему специалисту в области сервиса, глубокие и систематические теоретические знания о правовых основах метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- научить студента практическим навыкам в сфере метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- выработать у студента умение ориентироваться в нормативных и иных источниках по теме;
- раскрыть сущность законодательных и иных нормативных правовых актов, образующих систему метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг,
- выработать у студента способность к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Метрология, стандартизация, сертификация» является дисциплиной базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)» ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Дисциплина «Метрология, стандартизация, сертификация» логически и содержательно связана с такими дисциплинами ООП как «Основы социального государства», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «История социокультурного сервиса», «Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе», «Бизнес-контроллинг в социально-культурном сервисе», «Техника и технология социально-культурного сервиса», «Техническое обеспечение деятельности предприятий сервиса».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Общекультурные компетенции:

ОК-6 – способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 – готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) знать:

- основные системы измерений;
- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере сервиса,
- процедуру оформления документов и схемы сертификации услуг сервиса;
- основные положения системы добровольной сертификации работ и услуг по российскому законодательству;
- роль и функции международной организации по стандартизации (ИСО);

2) 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;
- определять характерные особенности различных систем классификации в сфере услуг в России и за рубежом;
- использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации;

3) владеть:

- навыками идентификации услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса;
- навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации услуг;
- навыками составления акта оценки соответствия услуг, предоставляемых предприятиями в сфере сервиса требованиям определённых нормативных документов.

**4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам
и видам занятий**

№ те-мы	Наименование темы	Часы				
		Всего	Лек-ции	Лабо-раторные	Прак-тические	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1	1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации	12	-	-	2	10
2	2. Системы метрологии, стандартизации и сертификации: сущность и назначение	24	2	-	2	20
3	3. Теория и практика стандартизации	24	2	-	2	20
4	4. Теория и практика сертификации и подтверждения соответствия	24	2	-	2	20
5	5. Основы системы общероссийских классификаторов	24	-	-	4	20
		108	6	-	12	90

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5

5 курс, 9 семестр				
2	2	1	Системы метрологии, стандартизации и сертификации: сущность и назначение 1. Метрология как система. Метрическая система. Метрическая система в России. 2. Стандартизация как система. Цели и задачи стандартизации. Принципы стандартизации. Национальная система стандартизации 3. Сертификация как система. Виды сертификации. Система сертификации в России.	1-9
3	2	2	Теория и практика стандартизации 1. Методы стандартизации. 2. Система стандартов в России. 3. Стандарты предприятия.	1-9
4	2	3	Теория и практика сертификации и подтверждения соответствия 1. Виды сертификации в современной России. 2. Особенности сертификации услуг. 3. Этапы сертификации. 4. Документы в сфере сертификации. 5. Подтверждение соответствия: сущность и назначение.	1-9

5. Содержание лекционного курса

6. Содержание коллоквиумов учебным планом не предусмотрено

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	
5 курс, 9 семестр				
1	2	1	Основы метрологии, стандартизации и сертификации 1. Возникновение и развитие метрологии как науки и практики. 2. Возникновение и развитие стандартов в мировом и российском масштабах. 3. Возникновение и развитие сертификации в мировом и российском масштабах.	1-9
2	2	2	Системы метрологии, стандартизации и сертификации: сущность и назначение 1. Метрическая система в России. Проблемы и	1-9

			<p>перспективы метрической системы в России.</p> <p>2. Национальная система стандартизации в России. Органы и организации системы стандартизации в России.</p> <p>3. Особенности системы сертификации в России. Проблемы и перспективы системы сертификации в России.</p>	
3	2	3	<p>Теория и практика стандартизации</p> <p>1. Применение стандартов в сервисе.</p> <p>2. Стандартизация сервиса в России.</p> <p>3. Стандарты российских предприятий.</p>	1-9
4	2	4	<p>Теория и практика сертификации и подтверждения соответствия</p> <p>1. Сертификация сервиса в современной России.</p> <p>2. Этапы сертификации услуг.</p> <p>3. Документы в сфере сертификации услуг.</p> <p>4. Подтверждение соответствия: цели и особенности</p>	1-9
5	4	5,6	<p>Основы системы общероссийских классификаторов</p> <p>1. Сравнение международных и общероссийских классификаторов услуг.</p> <p>2. Применение в сервисной деятельности единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).</p> <p>3. Применение в сервисной деятельности общероссийского классификатора стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000.</p> <p>4. Применение в сервисной деятельности общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) ОК 002-93.</p> <p>1. Применение в сервисной деятельности каталогизации продукции для федеральных государственных нужд.</p>	1-9

8. Перечень лабораторных работ:

учебным планом не предусмотрено

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризовать метрологию как науку. 2. Дать определения основных понятий метрологии. 3. Дать определению понятиям «стандарт», «стандартизация». 4. Описать возникновение системы стандартизации. 5. Дать определению понятиям «сертификат», «сертификация». 6. Описать возникновение системы сертификации. 	1-17
2	20	<p>Системы метрологии, стандартизации и сертификации: сущность и назначение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Описать метрологию как систему. Дать определению понятию «метрическая система». Описать ее основные элементы. Выделить особенности метрической системы в России. Охарактеризовать правовые основы метрологии в нашей стране. 2. Описать стандартизацию как систему. Перечислить цели и задачи стандартизации. Перечислить принципы стандартизации. Охарактеризовать национальную систему стандартизации. Охарактеризовать правовые основы стандартизации в нашей стране. 3. Описать сертификацию как систему. Перечислить виды сертификации. Выделить особенности системы сертификации в России. Охарактеризовать правовые основы сертификации в нашей стране. 	1-17
3	20	<p>Теория и практика стандартизации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислить основные методы стандартизации. Определить факторы выбора метода стандартизации. Дать сравнительную характеристику методам. 2. Рассмотреть основные элементы системы стандартов в России. 3. Определить понятие «Стандарты предприятия». Определить их назначение. Выявить особенности стандартов и стандартизации сервисного предприятия (на примере). 	1-17
4	20	<p>Теория и практика сертификации и подтверждения соответствия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислить виды сертификации в 	1-17

		<p>современной России. Определить вид сертификации для сервиса и сервисных предприятий.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Определить основные особенности сертификации услуг. 3. Перечислить этапы сертификации в современной России для сервисного предприятия. 4. Назвать основные документы в сфере сертификации. 5. Выделить особенности подтверждения соответствия и определить его цели. 6. Определить проблемы и перспективы сертификации для сервиса и сервисных предприятий в современных российских условиях 	
		<p>Основы системы общероссийских классификаторов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Описать формирование и развитие системы общероссийских классификаторов. 2. Охарактеризовать единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК). Определить ее роль для сервиса и сервисных предприятий. 3. Охарактеризовать общероссийский классификатор стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000. Определить его роль для сервиса и сервисных предприятий. 4. Охарактеризовать общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) ОК 002-93. Определить ее роль для сервиса и сервисных предприятий. 5. Описать каталогизацию продукции для федеральных государственных нужд. Определить ее роль для сервиса и сервисных предприятий. 6. Сравнить международные и общероссийские классификаторы услуг. 	1-17

Виды, график контроля СРС (по решению кафедры УМКН).

Текущая СРС:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор источников информации;
- подготовка к практическим занятиям;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку, подготовка докладов с презентацией;
- подготовка к зачету.

Контроль и оценка результатов самостоятельной работы

- самоконтроль – регулярная подготовка к занятиям;

- контроль со стороны преподавателя – текущий (еженедельно в течение семестра – посещения лекций и практических занятий, устный опрос, выполнения заданий на практических занятиях, тестирование),
- итоговый контроль (зачет)

10. Расчетно-графическая работа учебным планом не предусмотрена

11. Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

Темы контрольных работ

Тема 1: Метрология как наука

1. Возникновение метрологии как науки.
2. Основные принципы и законы метрологии.
3. Методы метрологии.

Тема 2: Стандарт и стандартизация.

1. Понятие и виды стандартов.
2. Сущность и назначение стандартизации.
3. Методы стандартизации.

Тема 3: Сущность и назначение сертификации.

1. Понятие и виды сертификатов.
2. Понятие и сущность сертификации.
3. Назначение сертификации.

Тема 4: Метрическая система.

1. Понятие метрической системы.
2. Возникновение и развитие метрической системы.
3. Особенности метрической системы в России.

Тема 5: Национальная система стандартизации.

1. Понятие национальной системы стандартизации.
2. Возникновение и развитие национальной системы стандартизации в России.
3. Современное состояние национальной системы стандартизации в России.

Тема 6: Особенности сертификации услуг.

1. Понятие и назначение сертификации услуг.
2. Этапы сертификации услуг в современной России.
3. Подтверждение соответствия в контексте сервиса.

Тема 7: Стандарты сервисного предприятия.

1. Понятие и назначение стандартов сервисного предприятия.
2. Виды стандартов и стандартизации сервисного предприятия.
3. Этапы стандартизации сервисного предприятия.

Тема 8: Государственное регулирование метрологии.

1. Правовое регулирование метрологии.
2. Органы по метрологии в современной России.
3. Государственная политика России в сфере метрологии.

Тема 9: Государственное регулирование стандартизации.

1. Правовое регулирование стандартизации.
2. Органы по стандартизации в современной России.
3. Государственная политика России в сфере стандартизации.

Тема 10: Государственное регулирование сертификации.

1. Правовое регулирование сертификации.
2. Органы по сертификации в современной России.
3. Государственная политика России в сфере сертификации.

Тема 11: Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

1. Понятие и назначение единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).
2. Применение единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) в сервисе.
3. Сравнение единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) с зарубежными аналогами.

Тема 12: Общероссийский классификатор стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000.

1. Понятие и назначение общероссийского классификатора стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000.
2. Применение общероссийского классификатора стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000 в сервисе.
3. Сравнение общероссийского классификатора стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000 с зарубежными аналогами.

Тема 13: Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) ОК 002-93.

1. Понятие и назначение общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) ОК 002-93.
2. Применение общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) ОК 002-93 в сервисе.
3. Сравнение общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) ОК 002-93 с зарубежными аналогами.

Тема 14: Каталогизация продукции для федеральных государственных нужд.

1. Понятие и назначение каталогизации продукции для федеральных государственных нужд.
2. Применение каталогизации продукции для федеральных государственных нужд в сервисе.
3. Сравнение каталогизации продукции для федеральных государственных нужд с зарубежными аналогами.

Тема 15: Метрология как наука в России

1. Возникновение метрологии как науки в России.
2. Основные принципы и законы метрологии.
3. Методы метрологии, применяемые в нашей стране.

Тема 16: Стандарт и стандартизация в России.

1. Понятие и виды стандартов в России.
2. Сущность и назначение стандартизации.
3. Методы стандартизации.

Тема 17: Стандарт и стандартизация в советский период.

1. Понятие и виды стандартов в советский период.
2. Сущность и назначение стандартизации в советский период.
3. Особенности стандартизации в советский период.

Тема 18: Национальная система стандартизации в советский период.

1. Понятие и составные элементы национальной системы стандартизации в советский период.
2. Возникновение и развитие национальной системы стандартизации в советский период.
3. Особенности национальной системы стандартизации в советский период.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа должна быть грамотно написана и правильно оформлена.

Требования к структуре контрольной работы: наличие оглавления, введения, заключения (в конце которого должен содержаться собственный вывод) и списка использованной литературы.

По форме изложения: Не должно быть дословного переписывания разделов учебников, монографий, журнальных статей. Цитаты берутся в кавычки, после которых ставится сноска, указывающая на ту книгу, журнальную статью или электронную Интернет-публикацию, откуда взята цитата или статистические данные.

Требования к оформлению контрольной работы: должна быть оформлена по существующему ГОСТу, что в свою очередь предполагает: грамотно оформленный титульный лист с указанием названия темы

контрольной работы, ФИО студента, сделавшего работу, его факультета и группы, наличие нумерации страниц и пр.

Писать следует на одной стороне формата А4 (210 x 297мм). Работа может быть написана в рукописном варианте или отпечатана на компьютере через полуторный междустрочный интервал. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10, нижнее 20 и верхнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинают отступом – 1,5 см. Размер шрифта – 14, тип шрифта – Times New Roman. Повреждения листов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графика) не допускаются.

Оптимальный объем контрольной работы – 20 страниц (не менее 15 и не более 30 страниц).

Контрольная работа не зачитывается при невыполнении вышеуказанных требований!

ОЦЕНКА контрольной работы

Оценка	Параметры оценки
1	2
зачтено	Работа оформлена в соответствии с ГОСТ (допустимы незначительные нарушения), соблюдены указанные требования (допустимы незначительные нарушения), раскрыта тема, уровень самостоятельности (не менее 65%)
не зачтено	Работа оформлена с существенными нарушениями с ГОСТ, принципиально не соблюдены указанные требования, тема раскрыта частично или не раскрыта, уровень самостоятельности (менее 65%)

12. Курсовой проект

учебным планом не предусмотрен

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций:

- подготовка презентаций;
- анализ презентаций;
- устный опрос по знанию и пониманию теоретического материала дисциплины;

- тестирование;
- контрольная работа;
- оценка посещаемости.

Этап формирования компетенций	Перечень компетенций	Форма контроля	Фонд оценочных средств
1 этап	ПК-11	текущий контроль	Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости
2 этап	ПК-8	текущий контроль	Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости
3 этап	ПК-12	текущий контроль	Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости
4 этап	ПК-11, ПК-8, ПК-12	Итоговый контроль знаний по дисциплине (зачет)	Оценивается в виде письменного и устного ответа на вопросы зачета

Компетенции считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию, выполнил тестовые задания и получил зачет по дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОК-6

ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
------	--

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительно)	<p>ЗНАЕТ: на минимальном уровне законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере сервиса, содержание международных систем стандартизации (ИСО)</p> <p>УМЕЕТ: с ошибками и недочетами применять законодательно-нормативные акты и правила для стандартизации и сертификации в сфере сервиса</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в минимальном объеме навыками идентификации услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса, согласно международным и российским классификаторам</p>
Продвинутый (хорошо)	<p>ЗНАЕТ: на достаточном уровне законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере сервиса; основные международные системы стандартизации</p> <p>УМЕЕТ: с небольшими ошибками и недочетами применять законодательно-нормативные акты и правила для стандартизации</p>

	и сертификации в сфере сервиса; с небольшими ошибками и недочетами обосновать необходимость проведения работ по стандартизации и сертификации в сфере сервиса ВЛАДЕЕТ: на достаточном уровне навыками идентификации услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса, согласно международным и российским классификаторам; навыками работы с нормативной документацией по метрологии, стандартизации и сертификации в области сервиса
Высокий (отлично)	ЗНАЕТ: в полном объеме законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере сервиса; основные международные системы стандартизации УМЕЕТ: самостоятельно и безошибочно применять законодательно-нормативные акты и правила для стандартизации и сертификации в сфере сервиса; самостоятельно и безошибочно обосновать необходимость проведения работ по стандартизации и сертификации в сфере сервиса ВЛАДЕЕТ: в полном объеме навыками идентификации услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса, согласно международным и российским классификаторам; навыками работы с нормативной документацией по метрологии, стандартизации и сертификации в области сервиса

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ПК-3

ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
------	--

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительно)	ЗНАЕТ: на минимальном уровне основные понятия и категории теорий метрологии, стандартизации и сертификации; содержание систем метрологии, стандартизации и сертификации УМЕЕТ: с ошибками и недочетами использовать полученные знания при реализации работ по стандартизации и сертификации ВЛАДЕЕТ: в минимальном объеме навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации услуг и стандартизации обслуживания на уровне предприятия на основе нормативной и технической документации
Продвинутый (хорошо)	ЗНАЕТ: на достаточном уровне основные понятия и категории теорий метрологии, стандартизации и сертификации; содержание систем метрологии, стандартизации и сертификации УМЕЕТ: с небольшими ошибками и недочетами обосновать необходимость проведения работ по стандартизации и сертификации в сфере сервиса; с небольшими ошибками и недочетами использовать полученные знания при реализации работ по стандартизации и сертификации ВЛАДЕЕТ: на достаточном уровне навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации услуг и стандартизации обслуживания на уровне предприятия на основе нормативной и технической документации
Высокий	ЗНАЕТ: в полном объеме основные понятия и категории теорий

(отлично)	<p>метрологии, стандартизации и сертификации; содержание систем метрологии, стандартизации и сертификации</p> <p>УМЕЕТ: самостоятельно и безошибочно обосновать необходимость проведения работ по стандартизации и сертификации в сфере сервиса; самостоятельно и безошибочно использовать полученные знания при реализации работ по стандартизации и сертификации</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в полном объеме навыками составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации услуг и стандартизации обслуживания на уровне предприятия на основе нормативной и технической документации</p>
-----------	--

Вопросы для зачета

1. История развития метрологии в мире и в России.
2. История развития стандартизации в мире и в России.
3. История развития сертификации в мире и в России.
4. Основные положения метрической системы.
5. Введение метрической системы в России
6. Правовые основы использования метрической системы в России
7. Органы метрологии в России.
8. Понятие, цели, задачи стандартизации.
9. Уровни, принципы, функции стандартизации.
10. Методы стандартизации
11. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании»: основные положения.
12. основополагающие стандарты национальной системы стандартизации в сфере услуг.
13. Документы в области стандартизации.
14. Документ технических условий: понятие, использование в сфере услуг.
15. Свод правил: понятие, использование в сфере услуг.
16. Технический регламент: понятие, использование в сфере услуг.
17. Классификаторы: понятие, использование в сфере услуг.
18. Свод эпидемиологических правил и нормативов: понятие, использование в сфере услуг.
19. Строительные нормы и правила: понятие, использование в сфере услуг.
20. Органы и службы по стандартизации
21. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование).
22. Правовая основа деятельности Ростехрегулирования
23. Основные направления деятельности Ростехрегулирования
24. Задачи Ростехрегулирования. Функции Ростехрегулирования
25. Государственный контроль и надзор Ростехрегулирования.
26. Виды ответственности за нарушения в сфере метрологии, стандартизации и сертификации.
27. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов

28. Информационное обеспечение стандартизации.
29. Стандарты предприятия: сущность и назначение.
30. Этапы стандартизации на предприятии.
31. Виды стандартов предприятия.
32. Особенности стандартов сервисного предприятия.
33. Подтверждение соответствия: понятие, цели, особенности
34. Продукция, подлежащая обязательной сертификации.
35. Продукция, подлежащая подтверждению соответствия в форме принятия декларации о соответствии.
36. Добровольная сертификация: понятие, цели, особенности
37. Система добровольной сертификации
38. Этапы регистрации системы добровольной сертификации
39. Системы добровольной сертификации систем менеджмента.
40. Понятие, виды, функции общероссийских классификаторов.
41. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).
42. Общероссийский классификатор стандартов (ОКС) ОК (МК (ИСО/ИНФКО МКС) 001-96)001-2000: понятие, использование в сфере услуг.
43. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) ОК 002-93: понятие, использование в сфере услуг.
44. Каталогизация продукции для федеральных государственных нужд: понятие, использование в сфере услуг.

Вопросы для экзамена
учебным планом не предусмотрено

Тестовые задания по дисциплине

1. Документ, утвержденный государственными органами и устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования, называется ... (технический регламент).
2. Обязательность наличия Книги стандартов для сервисных предприятий прописана в:
 А) Конституции РФ
 Б) ИСО 9000
 В) ГОСТ Р
 Г) не прописана в указанных документах
3. «Любое измерение есть сравнение» есть закон:
 А) метрологии
 Б) сертификации
 В) стандартизации
 Г) унификации
4. На этапе start-up сервисному предприятию могут быть не нужны или невозможны для составления:
 А) внутрифирменные стандарты

- Б) учредительные документы
 - В) договоры с партнерами
 - Г) лицензии на услуги
5. Главным объектом стандартизации сервисного предприятия является:
- А) закупка сырья
 - Б) набор персонала
 - В) обслуживание клиента
 - Г) взаимодействие с партнерами
6. Инспекционный контроль выступает обязательным элементом процедуры ... (сертификации).
7. К основным документам в российской системе сертификации не относятся:
- А) общероссийские классификаторы
 - Б) сертификат соответствия
 - В) декларация соответствия
 - Г) сертификат пожарной безопасности
8. Государственная система стандартизации (ГСС) в нашей стране была создана и существовала в период:
- А) дореволюционный (до 1917г.)
 - Б) советский
 - В) в настоящее время
 - Г) в период ВОВ (1941-1945 гг.)
9. Нормативные документы, утвержденные для определенных областей науки, техники и производства, содержащие в себе общие положения, принципы, правила и нормы для данных областей, называются:
- А) основополагающими стандартами
 - Б) стандартами на продукцию
 - В) стандартами технических условий
 - Г) стандартами на методы контроля
10. Область стандартизации – это:
- А) система связанных между собой объектов стандартизации
 - Б) основные технические требования к продукции, работам и услугам
 - В) нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования
 - Г) совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерения метрологическим требованиям
11. В современной России способ подтверждения качества продукции и услуг называется ... (сертификацией).
12. Результатом стандартизации обслуживания на уровне отдельного предприятия не является:
- А) исключение типовых ошибок в обслуживании
 - Б) экономия ресурсов
 - В) нивелирование «человеческого фактора»

- Г) измерение качества обслуживания
13. Совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерения метрологическим требованиям называется:
- А) поверка
 - Б) измерение
 - В) аттестация
 - Г) разрешение
14. В рамках метрологии изучаются и проводятся измерения следующего типа:
- А) качественные
 - Б) количественные
 - В) качественные и количественные
 - Г) аддитивные
15. Установите соответствие:
- А) Книга стандартов 3
 - Б) ГОСТ Р 1
 - В) ИСО 9000 4
 - Г) ГСС 2
- 1) Российская система стандартов
 - 2) Государственная система стандартов
 - 3) Свод внутрифирменных стандартов
 - 4) Международная система качества
16. Наличие у сервисного предприятия сертификата ИСО 9001 свидетельствует о соответствии сервиса:
- А) международным стандартам качества
 - Б) российским стандартам качества
 - В) региональным стандартам качества
 - Г) внутрифирменным стандартам качества
17. Нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования, называется:
- А) сертификат
 - Б) лицензия
 - В) стандарт
 - Г) закон
18. Стандарты могут быть бесполезны, не нужны и даже вредны для сервисного предприятия в следующей ситуации:
- А) предприятие реализует инновационный проект
 - Б) предприятие сокращает масштабы своей деятельности
 - В) предприятие увеличивает ассортимент предлагаемых услуг
 - Г) предприятие увеличивает масштабы своей деятельности
19. К видам стандартизации на уровне отдельного сервисного предприятия относятся:
- А) массовая и индивидуальная
 - Б) добровольная и обязательная

- В) декларационная и детализированная
- Г) единовременная и систематичная

20. Российская система стандартов обозначается как:

- А) ГОСТ Р
- Б) ИСО 9000
- В) ГСС
- Г) Книга стандартов

21. Детализированная стандартизация в отличие от декларационной:

- А) включает Книгу стандартов сервиса
- Б) менее четко и строго прописывает процесс сервиса
- В) более четко и строго прописывает процесс сервиса
- Г) не включает Книгу стандартов сервиса

22. Не является законом, на котором базируется метрология:

- А) любое измерение есть сравнение;
- Б) любое измерение без априорной информации невозможно;
- В) результат любого измерения без округления значения является случайной величиной
- Г) отрицание отрицания

23. В Книгу стандартов сервисного предприятия не входят:

- А) классификации клиентов
- Б) должностные инструкции персонала
- В) общероссийские классификаторы услуг
- Г) шаблоны документов

24. Обучение персонала сервисного предприятия является элементом:

- А) системы стандартизации сервиса
- Б) Книги стандартов сервиса
- В) сертификации сервиса
- Г) лицензирования услуг

25. Документ, который утверждает основные технические требования к продукции, работам и услугам, называется:

- А) сертификат
- Б) лицензия
- В) стандарт
- Г) технические условия

26. Аддитивные меры используются в рамках:

- А) лицензирования
- Б) внутрифирменной стандартизации
- В) метрологии
- Г) унификации

27. Комитет по стандартизации при Совете Труда и Обороне как первый в нашей стране государственный орган по стандартизации был создан в:

- А) 1900 г.
- Б) 1925г.
- В) 1991г.

Г) 1950г.

28. Унификация продукции как метод стандартизации предполагает:

- А) конструирование машин и приборов из определенного числа унифицированных деталей, связанных между собой функционально и геометрически
- Б) фиксирование оптимальных численных значений параметров, определяющихся строгой математической закономерностью
- В) рациональное сокращение до оптимального уровня числа типов объектов одного функционального назначения
- Г) обеспечение безопасности объектов, для которых существует возможность возникновения различного рода чрезвычайных ситуаций

29. Сертификация услуг – это:

- А) создание модели для стандартизируемой услуги
- Б) подтверждение независимым органом соответствия услуг государственным стандартам называется
- В) обеспечение безопасности услуги
- Г) фиксирование оптимальных численных значений параметров услуги, определяющихся строгой математической закономерностью

30. Метрология в РФ базируется на:

- А) системе международных стандартов серии ИСО 9000
- Б) Федеральном законе «Об обеспечении единства измерений» (№102-ФЗ от 26 июня 2008 года)
- В) ГОСТ Р
- Г) государственной системе стандартизации (ГСС)

31. Этапом стандартизации не является:

- А) Совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерения метрологическим требованиям
- Б) Выбор продукции, работ или услуг, для которых будет проводиться стандартизация
- В) Создание модели для стандартизируемой продукции, работ или услуг
- Г) Утверждение стандартов для созданной модели

32. Создание модели для стандартизируемой услуги есть обязательный этап ... (стандартизации)

33. В современной России сертификация услуг является:

- А) обязательной
- Б) необязательной
- В) безвременной
- Г) запрещенной

34. Альтернативный (по отношению к сертификации) способ подтверждения качества продукции и услуг – это:

- А) моделирование
- Б) упорядочение
- В) декларирование
- Г) нормирование

35. Механизм «обратной связи» в системе стандартов сервисного предприятия можно реализовать с помощью социологического метода:

- А) опроса
- Б) наблюдения
- В) эксперимента
- Г) декларирования

36. В результате внедрения стандартов на уровне сервисного предприятия не происходит:

- А) повышение уровня объективности оценки работы персонала
- Б) повышение качества обслуживания
- В) сокращение «произвола» руководителей в отношении персонала
- Г) инспекционный контроль за сертифицированными работами и услугами

37. Сертификат ИСО 9001 – это:

- А) документ, который свидетельствует о том, что на предприятии была проведена сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ISO
- Б) государственный сертификат
- В) документ, который утверждает основные технические требования к продукции, работам и услугам
- Г) нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования

38. К нормативным документам по стандартизации в РФ не относятся:

- А) Государственные стандарты (ГОСТ Р)
- Б) стандарты отраслей
- В) общероссийские классификаторы
- Г) Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений

39. Как соотносятся общероссийские классификаторы услуг с международными:

- А) противоречат друг другу
- Б) совпадают полностью
- В) совпадают в некоторых позициях
- Г) взаимодополняют друг друга

40. Международные стандарты в области качества, в том числе качества услуг и работ, обозначаются как:

- А) ГОСТ Р
- Б) ИСО 9000
- В) ТУ
- Г) ОСТ

41. Пилотное внедрение стандартов на уровне сервисного предприятия предполагает:

- А) окончательное утверждение системы стандартов
- Б) разработку системы стандартов
- В) пробное внедрение стандартов
- Г) внедрение стандартов внешними организациями

42. К основным видам сертификации продукции относятся:

- А) массовая и индивидуальная
- Б) добровольная и обязательная

- В) общая и специальная
Г) единовременная и систематичная
43. В общую схему сертификации услуг не входит:
А) оценка выполнения работы или оказания услуги
Б) проверка результатов проведенной работы или оказанной услуги
В) создание модели услуги
Г) инспекционный контроль за сертифицированными работами и услугами
44. Совокупность правовых норм, регламентирующих обязательные требования к продукции, процессам жизненного цикла продукции, работам и услугам, называется:
А) ГОСТ Р
Б) техническое законодательство
В) ИСО 9000
Г) сертификат соответствия
45. К видам технических регламентов относятся:
А) общие и специальные
Б) массовые и индивидуальные
В) добровольные и обязательные
Г) легитимные и нелегитимные
46. Внутрифирменные стандарты сервисного предприятия могут быть оформлены в виде:
А) системы ГОСТ Р
Б) Книги стандартов
В) системы «обратной связи»
Г) лицензии
47. Объектом регламентации в сервисной компании не является:
А) модель услуги
Б) поведение персонала
В) процедура обслуживания отдельного клиента
Г) работа с постоянными клиентами
48. Технический регламент – это:
А) процедура обслуживания отдельного клиента
Б) инспекционный контроль за сертифицированными работами и услугами
В) документ, утвержденный государственными органами и устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования
Г) проверка результатов проведенной работы или оказанной услуги
49. Поверка – это:
А) система связанных между собой объектов стандартизации
Б) основные технические требования к продукции, работам и услугам
В) нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования

Г) совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерения метрологическим требованиям

50. Фактором успешности стандартов в сервисе не является:

- А) учет «обратной связи» в системе стандартов
- Б) ориентация системы стандартов на клиента
- В) четкая формулировка и ясность стандартов
- Г) публикация стандартов

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках данного курса предусмотрены следующие интерактивные занятия:

Вид занятия	Вид интерактивного метода обучения	Часы
Практическое занятие №3	Разбор проблемных ситуаций	1
Практическое занятие №4	Разбор проблемных ситуаций	1
Практическое занятие №5	Групповая дискуссия	1

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Обязательные издания

1. Бисерова В.А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2017.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8207>.
2. Голуб О.В. Стандартизация, метрология и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Голуб О.В., Сурков И.В., Позняковский В.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 334 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4151>.
3. Карпова О.В. Стандартизация на предприятии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Карпова О.В., Логанина В.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 154 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19524>.
4. Коротков В.С. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Коротков В.С., Афонасов А.И.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2015.— 187 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34681>.

Дополнительные издания

5. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2017.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214>.
6. Международная стандартизация [Электронный ресурс]: методические указания/ — Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2018.— 36 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33299>.
7. Сергеев А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебник / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - Электрон. текстовые дан. - М. : Юрайт : ИД Юрайт, 2016.
8. Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 790 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34757>.
9. Схиртладзе, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / А. Г. Схиртладзе, Я. М. Радкевич. - Старый Оскол : ТНТ, 2018. – 10 экз.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Формирование общекультурных и профессиональных компетенций как результат изучения данной дисциплины происходит в процессе разнообразной работы студента: посещение лекций, работа на практических занятиях, выполнении заданий и изучение вопросов в рамках самостоятельной работы.

Для выполнения заданий в рамках самостоятельной работы рекомендуется изучение различного рода материалов, содержащих эмпирические данные и данные функционирования объектов (от периодических изданий, результатов маркетинговых и социологических исследований до сайтов организаций и государственных органов).

Периодические издания:

10. Проблемы управления – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8533.html>.
11. Современные проблемы сервиса и туризма – Режим доступа: http://vk.com/service_tourism_journal.
12. Экономика и менеджмент систем управления - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34060.html>

Интернет-ресурсы

13. Сайт Правительства Саратовской области - Режим доступа: <http://saratov.gov.ru/>.
14. Сайт Министерства молодежной политики, спорта и туризма Саратовской области - Режим доступа: <http://www.sport.saratov.gov.ru/>.

15. Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: - *Режим доступа:* <http://www.gost.ru/wps/portal/>

16. Сайт Федерального агентства по туризму: - *Режим доступа:* <http://www.russiatourism.ru/>

Источники ИОС

17. Информационно-образовательная среда СГТУ имени Гагарина Ю.А. - <https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/Lists>

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине необходимы аудитории со стандартным оснащением.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40 м² на группу студентов.

Все учебные аудитории оборудованы мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран).

Информационное и учебно-методическое обеспечение:

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы: MS Word, MS EXCEL, MS Power Point, AST-test.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

В ходе занятий рекомендуется использовать компьютерные программы для создания электронных таблиц, диаграмм, графиков, презентаций.

MS Power Point,

MS Excel,

MS Word.

Для проведения аудиторных занятий на высоком, современном уровне необходимы следующие ТСО: проектор, ноутбук, экран или интерактивная доска.

Некоторые занятия, контрольные и пробные тестирования целесообразно проводить в компьютерных классах.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля. Используется ИОС СГТУ.

Предусмотрено использование также иллюстративного материала, наглядных пособий в аудиториях.