

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.19 Метрология, стандартизация и сертификация»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № 7 от "4" 02 2016 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

А.Л. Воробьев

Исполнители:

доцент

должность

подпись

расшифровка подписи

А.В. Куприянов

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

№ регистрации 36002

© Куприянов А.В., 2016

© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: подготовка бакалавров, владеющих знаниями по метрологии, стандартизации и сертификации, которые позволят им усвоить основные особенности государственного регулирования сферой социально-культурного сервиса и использовать данные знания в практической деятельности.

Задачи:

- изучить исторические основы метрологии, стандартизации и сертификации;
- знать организационно-методические, научные методологические, теоретические, правовые основы метрологии, стандартизации и сертификации;
- дать представление об основных положениях государственной системы метрологии и стандартизации;
- рассмотреть особенности метрологии, стандартизации и сертификации в сфере сервиса и услуг;
- развить у бакалавров навыки проведения оценки качества услуг в области социально-культурной сферы.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.6 Право, Б.1.Б.9 Математика и информатика, Б.1.Б.11 Сервисология, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения, Б.1.В.ОД.8 Гостиничное дело, Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б.1.В.ОД.10 Выставочное дело, Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование проекта, Б.1.В.ОД.13 Экскурсоведение, Б.1.В.ОД.17 Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации; - основы метрологического обеспечения производства; - порядок подтверждения соответствия, проведение сертификации; - средства, методы, правила и порядок сертификации. Уметь: - применять на практике полученные знания в области метрологического обеспечения производства; - грамотно работать с различными видами и категориями нормативных документов и проводить их актуализацию; - применять на практике основные положения ФЗ «О защите прав потребителей». Владеть: - практическими знаниями по вопросам метрологии, стандартизации и сертификации социально-культурных услуг;	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- навыками использования полученных знаний в профессиональной деятельности;	
Знать: - правила обеспечения единства измерений с учетом развития метрологии в РФ и за рубежом; - принципы построения международных и отечественных стандартов; Уметь: - быстро находить и применять на практике необходимую информацию о нормативных требованиях к продукции, процессам и услугам; - проводить оценку качества объектов сервиса с учетом требований нормативных документов; Владеть: - навыками оценки социально-экономического эффекта сертификации в области социально-культурной сферы. - навыками пользования зарубежного опыта в сервисной деятельности.	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	50,25	50,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - самостоятельное изучение разделов (1-3); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	57,75	57,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Метрология.	34	10	4	-	18
2	Стандартизация.	37	12	6	-	20
3	Сертификация.	37	12	6	-	20
	Итого:	108	34	16	-	58
	Всего:	108	34	16	-	58

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел – Метрология.

Краткая история метрологии, роль измерений и значение метрологии в народном хозяйстве. Основные понятия в области метрологии. Общая характеристика объектов измерений. Отличительная особенность физических величин от нефизических. Международная система единиц СИ. Качественные и количественные характеристики измеряемых величин. Шкалы измерений. Понятие видов и методов измерений. Классификация и общая характеристика средств измерений. Метрологические свойства и метрологические характеристики средств измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг. Цель метрологического обеспечения услуг. Научная основа метрологического обеспечения. Нормативная основа метрологического обеспечения. Государственная система обеспечения единства измерений. Цель и задачи ГСИ. Направления деятельности по обеспечению единства измерений. ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Нормативная база метрологии. Техническая основа метрологического обеспечения. Организационная основа метрологического обеспечения. Органы и службы по метрологии в РФ. Международные и региональные организации по метрологии.

2 раздел – Стандартизация.

История развития стандартизации в России и за рубежом. Сущность и содержание стандартизации. Цели и задачи стандартизации. Объекты стандартизации услуг. Уровни стандартизации. Принципы стандартизации. Общий механизм стандартизации. Теория стандартизации услуг. Достоинства и недостатки стандартизации услуг. Факторы стандартизации услуг. Процесс стандартизации услуг. Автоматизация услуг. Методы стандартизации: идентификация, классификация, упорядочение объектов, параметрическая стандартизация, унификация, агрегатирование, комплексная стандартизация, опережающая стандартизация. Национальная система стандартизации в РФ. Система технического регулирования. Организационная структура национальной системы стандартизации в РФ. Документационное обеспечение технического регулирования и стандартизации. Технические регламенты. Документы по стандартизации. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. Особенности услуг как объекта стандартизации. Номенклатура основных групп показателей качества услуг. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг. Защита прав потребителей как основа стандартов качества. Стандартизация систем управления организацией. Информационное обеспечение стандартизации. Международные и региональные организации по стандартизации.

3 раздел – Сертификация.

История сертификации в России. Сертификация как форма подтверждения соответствия. Понятие, принципы и формы подтверждения соответствия. Добровольная сертификация услуг. Целей добровольной сертификации в области услуг. Система добровольной сертификации. Организационная структура системы добровольной сертификации. Участники сертификации. Функции органа по сертификации. Права и обязанности заявителя. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Принципы аккредитации. Сертификация экспертов. Схемы сертификации услуг. Методы оценки соответствия качества услуг. Этапы проведения сертификации услуг. Оценка качества услуг. Условия создания качественного сервиса. Факторы, оказывающие влияние на качество предоставляемых услуг. Совершенствование систем качества.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя социально-культурных и туристских услуг. Изучение основных терминов и определений. ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения	2
2	1	Изучение ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Значение деятельности Государственного метрологического надзора для защиты интересов граждан. Метрологическое обеспечение сферы услуг в РФ.	2
3	2	Изучение ФЗ «О техническом регулировании»	2
4	2	Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. ГОСТ 28681.0-90 Основные положения	2
5	2	Ознакомление и анализ номенклатуры показателей качества. ГОСТ Р	2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества. Классификация показателей качества услуг. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.	
6	3	Изучение ФЗ «О защите прав потребителей». Стандартизация и сертификация как гарантия качества социально-культурных и туристских услуг.	2
7	3	Ознакомление и анализ структуры стандарта ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.	2
8	3	Изучение порядка проведения подтверждения соответствия и правил заполнения бланков сертификатов.	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по техническим направлениям и специальностям / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 839 с. : - ISBN 978-5-9916-4632-1. - ISBN 978-5-9692-1571-9..

2. Стандартизация продукции, процессов и услуг. Учебно-практическое пособие [Электронный ресурс] / АСМС, 2012. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=136767.

3. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров и магистров, и дипломированных специалистов в области техники и технологии / Ю. В. Димов. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 496 с. - ISBN 978-5-496-00033-8.

5.2 Дополнительная литература

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>.

2. Дворянинова, О. П. Подтверждение соответствия продукции и услуг: практикум : учебное пособие / О.П. Дворянинова, Н.Л. Клейменова, А.Н. Пегина и др. ; науч. ред. О.П. Дворянинова ; - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2016. - 105 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481992>.

5.3 Периодические издания

- Метрология : журнал. - М. : Стандартинформ, 2016.
- Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2016;.
- Законодательная и прикладная метрология : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

5.4 Интернет-ресурсы

- <http://www.ria-stk.ru> – РИА Стандарты и качество.
- <http://www.gost.ru> – официальный сайт Федерального агентства по метрологии;
- www.garant.ru – Гарант.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
3. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>
4. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>
5. Технорма / Документ [Электронный ресурс] : [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург], [1999–2013]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ. \\fileserv1\gost\Install\tnodoc_setup.exe

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (ноутбук, проектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.