

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.17 Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профили) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от " 09 " 01 2017г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

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

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации 56285

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование знаний в области экспертизы и диагностирования объектов и систем в сфере сервиса

Задачи:

- изучить законодательно-нормативную базу объектов и систем сервиса;
- рассмотреть основные термины, определения и технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
- изучить принципы, виды и средства экспертизы и диагностики;
- научиться организовывать проведение экспертизы и диагностики.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.3 Иностранный язык, Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.Б.19 Метрология, стандартизация и сертификация, Б.1.В.ОД.16 Транспортное обслуживание, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование в сервисе*

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: технологию экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Уметь: использовать закономерности, принципы, методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса для построения системы клиентских отношений, направленных на удовлетворение требований потребителей. Владеть: навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций возникающих в процессе экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знать: современные методические разработки, нормативные документы, отечественный и зарубежный опыт по экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса. Уметь: применять отечественный и зарубежный опыт по экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса. Владеть: современными техническими средствами и информационными технологиями при организации экспертизы и диагностике объектов и систем сервиса	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 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	51,25	51,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	92,75	92,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	18	2	2	-	14
2	Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса.	20	4	2	-	14
3	Виды, классификация и основные характеристики объектов и систем сервиса.	20	4	2	-	14
4	Теоретические основы экспертизы.	19	4	2	-	13
5	Основы теории диагностики.	19	4	2	-	13
6	Методы и процессы диагностирования объектов и систем сервиса.	25	8	4	-	13
7	Организация и средства диагностирования объектов и систем сервиса.	23	8	2	-	13
	Итого:	144	34	16		94
	Всего:	144	34	16		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

Роль и значение экспертизы и диагностики объектов и систем социально-культурного сервиса. Основной понятий аппарат: сервис, система сервиса, экспертиза, регламент, диагностика. Становле-

ние экспертизы и диагностики и методов оценки. Краткий исторический обзор. Формирование экспертизы и диагностики как научного направления. Экспертиза и диагностика и ее взаимосвязь с другими науками и дисциплинами.

2 Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса.

Перечень основной нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем сервиса: международные стандарты; стандарты международных профессиональных производителей; техническое законодательство, евростандарты ЕС; межгосударственные стандарты СНГ; национальные стандарты; стандарты отраслей; стандарты предприятия. Законодательство о защите прав потребителей. Основные права потребителей. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке.

3 Виды, классификация и основные характеристики объектов и систем сервиса.

Предприятия сервиса: виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. СКС: виды предприятий, виды услуг. Услуги СКС, их особенности, качество. Анализ рынка СКС, материальной базы предприятий.

Основные характеристики систем сервиса, способствующие клиентоориентированным отношениям. Правила организации эффективного сервиса: составляющие успешного сервиса.

4 Теоретические основы экспертизы.

Предмет, задачи и виды экспертизы. Основные элементы экспертизы. Методы экспертизы. Процедура проведения экспертизы. Порядок проведения экспертизы. Структура и содержание заключения эксперта. Квалификационные требования к экспертам и их аттестация. Общие правила проведения экспертизы.

5 Основы теории диагностики.

Понятия и определения в области диагностики. Диагностические нормативы. Услуги как объект диагностирования. Требования, предъявляемые к услуге; свойство услуги; показатели качества услуги: показатели назначения, показатели применения; показатели качества характеризующие основные возможности по предоставлению услуг.

6 Методы и процессы диагностирования объектов и систем сервиса.

Диагностические и структурные параметры состояния объекта диагностики. Методы диагностирования. Организация проведения экспертизы и диагностики. Структурно-следственные схемы. Диагностические матрицы. Постановка диагноза. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.

7 Организация и средства диагностирования объектов и систем сервиса.

Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Плановое диагностирование. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Диагностирование по заявкам клиентов. Средства технического диагностирования. Метрологическое обеспечение.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	2
2	2	Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса.	2
3	3	Виды, классификация и основные характеристики объектов и систем сервиса.	2
4	4	Теоретические основы экспертизы.	2
5	5	Основы теории диагностики.	2
6-7	6	Методы и процессы диагностирования объектов и систем сервиса.	4
8	7	Организация и средства диагностирования объектов и систем сервиса.	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Богомолова, А.В. Управление инновациями : учебное пособие [Электронный ресурс]. / А.В. Богомолова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - 2-е изд., доп. - Томск : Эль Контент, 2015. - 144 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480596>

2. Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) [Текст] : учеб.пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : Флинта, 2005. - 248 с.

5.3 Периодические издания

1. Аудитор : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2017
2. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2017
3. Стандарты и качество : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2017
4. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агенство «Роспечать»,2017
5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2017
6. Российское предпринимательство: журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2017

5.4 Интернет-ресурсы

1. <https://docplan.ru/> – актуализированная база ГОСТов, полностью соответствующая каталогу ФГУП «Стандартинформ», документы доступны для просмотра в текстовом формате, для скачивания в виде сканкопий и PDF.
2. [http:// elibrary.ru/](http://elibrary.ru/) – электронная библиотека научных публикаций.
3. <http://www.gks.ru/> – портал Федеральной службы государственной статистики.
4. <https://www.russiatourism.ru> – портал Федерального агентства по туризму.

5. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
6. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm – туристическая библиотека
7. <http://ecsocman.hse.ru/text/19190028/> – федеральный образовательный портал по экономике, менеджменту и социологии

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

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагается:

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.