

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.7 ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

**Направление подготовки:**

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

**Трудоемкость:** 4 з.е.

**Промежуточная аттестация:** экзамен

**Автор:** Л.Ю. Русалева, д-р. экон. наук, доцент

### ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» дать обучающимся по направлению 43.04.01 Сервис, профиль «Сервис в торговле» все необходимые теоретические знания и практические навыки в области стандартизации и сертификации для обеспечения эффективности сервисной деятельности.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*
  - организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
  - комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
  - исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
  - разработка проекта процесса сервиса;
  - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
  - разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;
- 2) *в области производственно-технологической деятельности:*
  - разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
  - нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
  - экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
  - оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
  - организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;
- 3) *в области организационно-управленческой деятельности:*
  - организация сервисной деятельности;
  - разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
  - организация контроля качества процессов сервиса;
  - планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
  - экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятий сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
  - обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;
- 4) *в области научно-исследовательской деятельности:*
  - разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;

- исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизация и сертификация услуг и работ;
- исследование социокультурного облика потребителя.

## **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» относится к базовой вариативной части дисциплин учебного плана подготовки магистров по направлению 43.04.01 *Сервис* профиль «Сервис в торговле».

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Логика и методология науки», «Социальное управление в сервисе», «Стратегический маркетинг», «Системный анализ в сервисе», «Поведение потребителей».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Организация работы торгово-развлекательных центров», «Управление качеством услуг и работ».

## **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП**

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ПК- 1 готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-3 готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса

ПК-7 способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности

ПК-10 способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса

ПК-13 готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности

## **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Тема 1. Основные понятия и составные элементы стандартизации.*

Исторические основы развития стандартизации. Сущность стандартизации, ее роль в современной рыночной экономике. Основные понятия стандартизации: стандартизация, нормативный документ, стандарт, регламент, правила, рекомендации и т. д. Цели и принципы стандартизации.

Составные элементы стандартизации: объекты, субъекты, средства, правовая база, стратегия развития.

Объекты стандартизации: продукция, услуга, процесс, нормы, правила, требования. Объекты национальной стандартизации и стандартизации на предприятиях, их характеристика.

## *Тема 2. Принципы и методы стандартизации.*

Принципы стандартизации: добровольное применение стандартов и обеспечение условий для их единообразного применения; применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта; сбалансированность интересов сторон; системность стандартизации; динамичность и опережающее развитие стандарта; недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг; эффективность стандартизации и т.д.

Методы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации – систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

## *Тема 3. Национальная система стандартизации и ее современная концепция развития в России.*

Концепция национальной системы стандартизации. Основные этапы ее развития. Структура государственной (национальной) системы стандартизации. Характеристика национальных стандартов. Применение национальных стандартов. Общая характеристика стандартов организаций.

Категории стандартов в зависимости от уровня их утверждения, их характеристика. Виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации, их характеристика.

Органы и службы стандартизации: их функции, структура органов и служб стандартизации.

## *Тема 4. Порядок разработки нормативно-технических документов по стандартизации.*

Виды национальных стандартов. Порядок разработки национальных стандартов. Применение национальных стандартов. Характеристика стандартов организаций. Объекты стандартов организаций. Требования к стандартам организаций. Разработка и утверждение стандартов организаций. Информация о документах по стандартизации и технических регламентах. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов. Порядок их разработки и утверждения.

## *Тема 5. Правовое обеспечение стандартизации.*

Нормативно-правовая основа стандартизации: закон РФ «О техническом регулировании», Закон РФ «О защите прав потребителей». Область деятельности, регламентируемая этими законодательными актами.

Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Правила проведения государственного контроля и надзора.

## *Тема 6. Международная и региональная стандартизация.*

Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Участие России в работе международных организаций по стандартизации. Основные методы применения международных стандартов. Международные организации по стандартизации: ИСО и МЭК, их цели, задачи, структура.

Гармонизация международной и национальной стандартизации РФ, основные проблемы в этой области.

Европейские организации по стандартизации и качеству: Европейский комитет по стандартизации (СЕН), Европейский комитет по стандартизации электротехники (СЕНЕЛЕК), Европейская организация по качеству.

Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Руководство работами по стандартизации в государствах-участниках Соглашения. Порядок разработки межгосударственных стандартов.

#### *Тема 7. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов.*

Стандарты, обеспечивающие качество продукции. Международные стандарты на системы обеспечения качества продукции: стандарт ИСО 9000:2005, , стандарт ИСО 9001:2008, стандарт ИСО 9004:2009, стандарт ИСО 19011.

Модель петли качества, ее составляющие: маркетинг, проектирование и разработка технических требований к продукции; материально-техническое снабжение; подготовка и разработка технических процессов; производство продукции; контроль и испытания; упаковка и хранение; реализация и распределение; монтаж и эксплуатация; техническая помощь в обслуживании; утилизация после использования.

Затраты на качество, их классификация. Совершенствование стандартизации систем обеспечения качества.

Системы стандартов по управлению и информации. Характеристика УСД (Унифицированной системы Документации), ОРД (Организационно-распорядительной Документации), ЭДИФАКТ (УСД Международной системы электронного обмена данными в управлении, торговле и на транспорте). Система стандартов социальной сферы. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ) как объект стандартизации.

#### *Тема 8. Теоретические основы сертификации соответствия.*

Основные понятия в области оценки соответствия: оценка соответствия, подтверждение соответствия, форма подтверждения соответствия, заявитель, сертификация соответствия, декларирование соответствия, сертификат соответствия, знак соответствия, знак обращения на рынке и т.д.

Сертификация как процедура подтверждения соответствия. История развития сертификации в РФ.

Цели и принципы подтверждения соответствия.

Структурные элементы сертификации соответствия: средства, субъекты, объекты.

#### *Тема 9. Формы и методы сертификации соответствия.*

Методы сертификации: методы испытаний и методы указания соответствия стандартам.

Формы сертификации: обязательная и добровольная сертификация. Отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации. Участники обязательной и добровольной сертификации.

Обязательное подтверждение соответствия продукции в форме декларирования соответствия.

#### *Тема 10. Порядок проведения сертификации продукции.*

Порядок проведения сертификации продукции. Схемы сертификации продукции: определение, характеристика, преимущества и недостатки каждой схемы. Общие и отличительные черты схем сертификации продукции. Применение схем сертификации продукции.

#### *Тема 11. Сертификация соответствия услуг.*

Услуга как объект сертификации. Особенности сертификации услуг. Понятие «качество услуги». Схемы сертификации услуг: характеристика, преимущества и недостатки каждой схемы. Применение схем сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг. Особенности сертификации отдельных видов услуг.

*Тема 12. Сертификация систем качества и производств.*

Регистр систем качества. Значение сертификации систем менеджмента качества (ССМК). Принципы организации работ по сертификации систем качества и производств. Функции и полномочия основных участников Регистра систем качества Госстандарта РФ. Порядок и процедуры сертификации систем качества и производств. Правила применения сертификата соответствия системы качества и производств.

*Тема 13. Правовые основы подтверждения соответствия в РФ.*

Нормативная база подтверждения соответствия – Закон РФ «О техническом регулировании».

Государственный контроль и надзор за соблюдением государственных стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией. Порядок и правила проведения государственного контроля и надзора. Ответственность за нарушение правовых основ сертификации.

*Тема 14. Состояние и перспективы развития основных форм подтверждения соответствия.*

Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия. Создание единой общеевропейской нормативной базы, определяющей требования к продукции.

Решение задач, выдвинутых практикой сертификации в последнее десятилетие.

Развитие систем оценки и подтверждения соответствия в свете Закона РФ «О техническом регулировании».