

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036ab66b9e509a99f605

**Одобрена**  
на заседании кафедры

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

26.12.2019 г.  
протокол № 5  
Зав. кафедрой Плиска О.В.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
15 января 2020 г.  
протокол № 5  
Председатель  Карх Д.А.  
(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Основы сертификации в сфере услуг
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.х.н	
Деденева Светлана Сергеевна	

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций, направленных на понимание и применения в практической деятельности теоретических основ сертификации услуг, с целью управления их качеством

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Зачет с оценкой, Контрольная работа	180	10	4	6	166	5

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ИД-1.ОПК-3 Знать: основные способы привлечения информационных источников применительно к профессиональным задачам Уметь: решать стандартные задачи, связанные с профессиональной деятельностью, с привлечением информационных источников Иметь навыки (трудовые действия) применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.

## Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческая,	
ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	<p>ИД-1.ПК-9 Знать: основные положения современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности; нормативную документацию, регламентирующую функционирование систем менеджмента; элементы оценки эффективности и результативности систем менеджмента; технологии, методы и правила разработки систем менеджмента с учетом отраслевых особенностей;</p> <p>Уметь: разрабатывать документацию в области качества и обеспечивать их реализацию; проводить анализ требований к системам менеджмента качества (в том числе, к интегрированным системам менеджмента) на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Иметь навыки (трудовые действия) использовать нормативно-техническую документацию для разработки систем менеджмента качества в организациях (в том числе, при подготовке к сертификации); системно анализировать и определять эффективность и результативность функционирующих систем менеджмента.</p> <p>Организация контроля технического и санитарного состояния</p>

### 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 6</b>		<b>176</b>					
Тема 1.	Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации	33	1		2	30	
Тема 2.	Особенности сертификации материальных услуг	53	1		2	50	
Тема 3.	Особенности сертификации социально- культурных услуг	53	1		2	50	
Тема 4.	Особенности зарубежной сертификации услуг	37	1			36	

### 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации	Тест 1 (приложение 4)	тест содержит 10 вопросов	0-10 баллов

Особенности сертификации и материальных услуг	Тест 2 (приложение 4) Контрольная работа (приложение 6)	тест содержит 10 вопросов Контрольная работа содержит 3 задания по 10 вариантов в каждом	0-10 баллов 0-10 баллов
Особенности сертификации и социально-культурных услуг	Тест 2 (приложение 4) Контрольная работа (приложение 6)	тест содержит 10 вопросов Контрольная работа содержит 3 задания по 10 вариантов в каждом	0-10 баллов 0-10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (ЗаО)	Билет к зачету с оценкой (приложение 5)	Билет содержит 1 теоретический вопрос и 1 задачу	10-100%

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации Цели и задачи сертификации. Терминология, объекты, субъекты, схемы, этапы сертификации. Различия в сертификации продукции и услуг</p>
<p>Тема 2. Особенности сертификации материальных услуг Виды и типы материальных услуг. Нормативная база, регламентирующая требования к реализации материальных услуг. Особенности процесса сертификации материальных услуг.</p>
<p>Тема 3. Особенности сертификации социально-культурных услуг Виды и типы социально-культурных услуг. Отличительные особенности социально-культурных услуг от материальных услуг. Нормативная база, регламентирующая требования к реализации социально-культурных услуг. Особенности процесса сертификации социально-культурных услуг</p>
<p>Тема 4. Особенности зарубежной сертификации услуг Сертификация услуг в странах СНГ. Сертификация услуг в странах Европейского Союза. Сертификация услуг в странах Северной Америки. Сертификация услуг в странах Юго-Восточной Азии и в Японии</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации Практическая работа № 1 «Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации» Основные вопросы: 1. Охарактеризуйте задачи сертификации 2. Раскройте сущность термина (на выбор преподавателя) 3. Охарактеризуйте этапы сертификации услуг 4. Приведите сравнительную характеристику сертификацию услуг (виды услуг указываются преподавателем)</p>
<p>Тема 2. Особенности сертификации материальных услуг Практическая работа № 2 «Особенности сертификации материальных услуг» Основные вопросы: 1. Охарактеризуйте типы материальных услуг 2. Охарактеризуйте особенности сертификации материальных услуг (с примерами) 3. Охарактеризуйте этапы сертификации материальных услуг и укажите их отличительные черты 4. Приведите сравнительную характеристику сертификацию материальных услуг (типы материальных услуг указываются преподавателем)</p>
<p>Тема 3. Особенности сертификации социально-культурных услуг Практическая работа № 3. «Особенности сертификации социально-культурных услуг» Основные вопросы: 1. Охарактеризуйте типы социально-культурных услуг 2. Охарактеризуйте особенности сертификации социально-культурных услуг (с примерами) 3. Охарактеризуйте этапы сертификации социально-культурных услуг и укажите их отличительные черты 4. Приведите сравнительную характеристику сертификацию социально-культурных услуг (типы материальных услуг указываются преподавателем)</p>

## 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации 1. Изучение понятийного аппарата по теме. 2. Выполнение теста по теме</p>
<p>Тема 2. Особенности сертификации материальных услуг Изучение понятийного аппарата по теме 2. Изучение нормативной документации по теме 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка реферата</p>

Тема 3. Особенности сертификации социально-культурных услуг

1. Изучение понятийного аппарата по теме
2. Изучение нормативной документации по теме
3. Подготовка к тестированию
4. Выполнение теста по темам 1.2-1.3
5. Подготовка реферата

Тема 4. Особенности зарубежной сертификации услуг

1. Изучение понятийного аппарата по теме
2. Изучение информации из открытых источников по теме

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Контрольная работа размещается

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Лифиц И. М.. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 362 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/426015>



2. Сергеев А. Г., Терегеря В. В.. Сертификация [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 195 – Режим доступа:
3. Грибанов Д. Д.. Основы метрологии, сертификации и стандартизации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 127 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/966821>

#### **Дополнительная литература:**

1. Баумгартен Л.В.. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]:. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 304 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/415591>
2. Семеркова Л.Н., Белякова В.А.. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 320 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/473650>
3. Пахомова О.М.. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 135 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1003645>
4. Цопкало Л. А., Рождественская Л. Н.. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлению бакалавров 260800.62 "Технология продукции и организации общественного питания". - Новосибирск: Издательство НГТУ, 2013. - 230 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=548142>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.