

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой КиТ

_____ Е.С. Новопашина

«_____» _____ 2007 г.

УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и сертификация социально-
культурных и туристических услуг»

специальность 23.05.00 «Социально-культурный сервис и туризм»
(дневная и заочно-сокращенная формы обучения)

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.

2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета экономических наук
Амурского государственного
университета

Н.А. Бабкина

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Стандартизация и сертификация социально- культурных и туристических услуг» для студентов очной и заочно-сокращенной форм обучения специальности 23.05.00 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 45 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной и заочно-сокращенной форм обучения по специальности 23.05.00 «Социально-культурный сервис и туризм» для более глубокого освоения студентами специальности основ технического регулирования.

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе

Е.С.Астапова

« _____ » _____ 2007 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по курсу «Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг»
для специальностей 23.05.00 «Социально- культурный сервис и туризм»
дневной и заочно-сокращенной форм обучения

Курс 3, семестр 6 (3 курс, 5 семестр)
Лекции 16 часов (16 часов/ 16 часов)
Практические (семинарские) занятия 16 часов (0)
Зачет 6 семестр (3 семестр)
Контрольная работа (реферат) - / 5 семестр
Самостоятельная работа 46 часов/ 62 часов
Всего часов: 78

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.
Факультет Экономический
Кафедра «Коммерция и товароведение»

2007

1. Цели и задачи дисциплины и ее место в учебном процессе

1.1. Цели преподавания дисциплины

Программа курса предусматривает изучение научных и методических основ стандартизации, основных положений Государственной системы стандартизации и Российской системы сертификации, ознакомление с основными понятиями и терминами в области стандартизации и сертификации, категориями и видами стандартов, формами сертификации, правовыми вопросами и международным сотрудничеством в области стандартизации и сертификации.

1.2. Задачи изучения дисциплины

Основные задачи дисциплины:

- дать знания основ стандартизации, метрологии и сертификации;
- изучить принципы и правовые основы стандартизации и сертификации;
- сформировать умения в области метрологического и нормативного обеспечения социально-культурных и туристических услуг;
- изучить правила сертификации туристских и гостиничных услуг

1.3. Место дисциплины в системе подготовки специальности данного профиля

Дисциплина «Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг» связана с другими дисциплинами межпредметными связями: предшествующими, сопутствующими и последующими.

Предшествующими связями с рядом естественнонаучных и математических дисциплин: «Экономикой», "Высшей математикой", с общепрофессиональными дисциплинами – «Сервисная деятельность», «Документальное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом».

Знания этих дисциплин необходимы для более глубокого понимания особенностей стандартизации, метрологии и оценки соответствия продукции, услуг на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса.

Сопутствующими связями дисциплина связана с курсами «Организация и технология проведения экологического туризма», «Профессиональная этика и

этикет». Высокий научный уровень и доказательность учебного материала курса должны органически сочетаться с его практической направленностью, с раскрытием места и роли стандартизации и сертификации в сложных и многообразных процессах современной деятельности туристской организации, предприятий гостиничного бизнеса.

Последующими связями дисциплина связана с такими курсами как «Техника и технология социально- культурного сервиса и туризма», «Туристские формальности», «Организация и управление гостиничного обслуживания», «Экскурсионная деятельность», «Международный туризм», «Организация транспортного обслуживания туристов». Дисциплинами, научные и методические основы которых опираются на нормативную базу: федеральные законы, национальные стандарты, санитарные правила и нормы, руководства и положения, а также на результаты измерений, оценки соответствия требованиям действующих нормативных документов.

1.4. Требования к уровню освоения содержания курса

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- 1) категории (типы), виды стандартов и их особенности;
- 2) органы и функции территориальных органов Ростехрегулирования;
- 3) виды эталонов;
- 4) правила оформления сертификатов соответствия и деклараций соответствия;
- 5) участников сертификации;
- 6) особенности сертификации и декларирования импортных товаров;
- 7) основные этапы сертификации систем обеспечения качества;
- 8) порядок и правила подтверждения соответствия продукции;
- 9) порядок и правила подтверждения соответствия услуг;

На основе этих знаний студент должен **уметь:**

- 1) применять основные принципы и методы технического регулирования, сертификации в своей профессиональной деятельности;

- 2) осуществлять поиск нормативных документов;
- 3) различать категории (типы), виды стандартов;
- 4) применять нормативные документы по стандартизации в своей профессиональной деятельности;
- 5) грамотно использовать информацию сертификатов соответствия;
- 6) оценивать достоверность сертификатов соответствия;
- 7) оценивать достоверность деклараций соответствия;
- 8) грамотно организовывать работу с органами по сертификации;
- 9) осуществлять процедуры подготовки и сертификации систем управления качеством предприятия.

2. Содержание дисциплины

Программа составлена согласно требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования специальности 230500 (2000 г) «Социально-культурный сервис и туризм».

ОПД.Ф. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг

Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Правовые основы стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Качество продукции и защита потребителя. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок осуществления сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов

по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация качества.

Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества

Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции, оказания услуг и ее развитие на международном, региональном и национальном уровнях.

Тема 2. Нормативно-правовые и организационные основы стандартизации и подтверждения соответствия

Правовые основы стандартизации и сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании». Технические регламенты. Виды технических регламентов. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Государственная система стандартизации (ГСС). Российская система сертификации ГОСТ Р.

Тема 3. Стандартизация

Научная база стандартизации. Гармонизация с международными требованиями. Объекты стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Международные и отечественные стандарты на системы управления качеством продукции и услуг

Тема 4. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства

Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Общероссийские классификаторы и другие виды нормативных документов. Лицензирование в области туристской (гостиничной) деятельности.

Тема 5. Подтверждение соответствия

Основные виды подтверждения соответствия: сертификация и декларирование. Обязательная сертификация: Российская система сертификации ГОСТ Р, субъекты и объекты системы, типовый порядок сертификации продукции системы, схемы сертификации. Сертификат соответствия: форма, порядок заполнения. Добровольная сертификация: цели, объекты, участники добровольной сертификации. Декларирование: декларанты, объекты, содержание декларации, правила регистрации декларации в ОС.

Тема 6. Сертификация услуг

Правила и порядок сертификации услуг. Схемы сертификации услуг. Нормативная документация. Оформление сертификата. Форма и содержание сертификата соответствия. Особенности сертификации в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Тема 7. Сертификация предприятий (организаций) и систем управления качества

Мотивация к сертификации. Порядок взаимодействия предприятия (организации) с органом по сертификации. Назначение экспертов и документирование результатов проверки. Вопросники и протоколы. Сроки действия сертификатов и инспекционные проверки

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ДНЕВНОГО И ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ.

Наименование темы лекции	Всего, час	Формы обучение				
		Дневная/ заочная			Заочная сокращенная	
		Лекц.	Практ	Самост.	Лекц.	Самост.
Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества	10	2	2	6	1	9
Тема 2. Нормативно-правовые и организационные основы стандартизации и подтверждения соответствия	10	2	2	6	1	9

Тема 3. Стандартизация	10	2	2	6	1	9
Тема 4. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства	12	2	2	8	1	11
Тема 5. Подтверждение соответствия	12	4	4	4	1	11
Тема 6. Сертификация услуг	12	2	2	8	2	10
Тема 7. Сертификация предприятий (организаций) и систем управления качеством	12	2	2	8	1	11
Всего:	78	16	16	46	8	70

3.1. ПРАКТИЧЕСКИЕ И СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ, ИХ СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ В ЧАСАХ

Название занятия	Количество часов (До/Зо)
1. Разработка технических регламентов (алгоритм)	2
2. Категории и виды стандартов	2
3. Добровольная сертификация	2
4. Порядок проведения сертификации и правила заполнения бланка сертификации	2
5. Изучение порядка проведения сертификации работ, услуг и правил заполнения бланков сертификатов	2
6. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	4
7. Сертификация СМК	2
Итого:	16

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Перечень вопросов, включенных в каждую тему программы, позволяет охарактеризовать теоретические основы различных элементов и процессов в области стандартизации и подтверждения соответствия, а так же проанализировать отечественный и зарубежный опыт решения конкретных проблем в этой области.

Однако, самостоятельная работа студентов, заключающаяся в изучении дополнительных вопросов по темам лекционных и практических занятий, позволит более глубоко изучить материал курса. В таблице 4.1. проводится перечень тем по самостоятельной работе студентов

4.1. Перечень тем для самостоятельной работы

Наименование темы лекции	Всего час самост. работы (До/Зо/Со)	Задание	Рекомендуемая литература
Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества	6/9	1.История развития стандартизации в России и за рубежом 2. Стандартизация за рубежом 3.Международная организация по стандартизации	(1), стр.40-44 (2), стр. 96-108
Тема 2. Нормативно-правовые и организационные основы стандартизации и подтверждения соответствия	6/9	1.Общероссийские классификаторы технико-экономической информации 2. Территориальные органы стандартизации России	(6) (5)
Тема 3. Стандартизация	6/9	1.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг 2. Формирование структуры технического регулирования	(3), стр.11-24 (2), стр. 8-27
Тема 4. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства	8/11	1.Стандартизация как гарантия качества туристских услуг	(3), стр.72-93
Тема 5. Подтверждение соответствия	4/11	1.Декларирование соответствия в странах ЕС 2.Системы аккредитации 3.Анализ ОС системы ГОСТ Р	(5)
Тема 6. Сертификация услуг	8/10	1. Особенности сертификации мест размещения (мест проживания). 2. Особенности сертификации услуг по организации путешествий. 3.Особенности сертификации услуг гостиниц с ресторанами	(3), стр.176-195
Тема 7. Сертификация предприятий (организаций) и систем управления качества	8/11	1.Стандарты ИСО серии 9000. Эволюция развития. 2. Всемирная торговая организация и проблемы сертификации России	(5) (1), стр.237-239
Всего	46/70		

5.Перечень и темы промежуточных форм контроля знаний

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:
 входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям;
 текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий по темам.

итоговый - зачет складывается из текущей работы студента в семестре, за-

щит практических работ, выполнения студентом заданий по самостоятельной работе представленных в таблице 4.1.

6. Методические указания по выполнению контрольной работы.

Контрольная работа для студентов заочно-сокращенной формы обучения состоит из двух вопросов по тематике предложенной в рабочей программе.

Первый вопрос письменной работы студента носит теоретический характер, второй – практический.

При выполнении задания необходимо изучить рекомендованную литературу по курсу «Социально- культурный сервис и туризм», законодательные, инструктивные и методические материалы.

Учитывая динамизм развития нормотворчества в области технического регулирования и стандартизации, наряду с рекомендованной литературой следует изучать новые, принятые в текущем периоде, инструкции, положения, другую нормативную документацию.

Самостоятельная работа представляется студентами на рецензирование в письменном виде на листах формата А4 с соблюдением требований нормоконтроля Амурского государственного университета, с последующей ее защитой.

Объем работы не должен превышать 15 стр. печатного текста, через 1.5 интервала размером шрифта – 14. В тексте указываются: название темы, план работы, включая “Введение” и “Заключение”.

Работа должна быть отпечатана, страницы работы необходимо пронумеровать и оставить поля для замечаний (не менее 3 см). В работе допускаются только общепринятые сокращения.

Обложка оформляется как титульный лист установленного образца, с указанием всех необходимых реквизитов и номера варианта работы.

В конце работы приводится список использованной литературы.

Работа должна быть представлена на проверку в сроки, установленные в соответствии с графиком учебного процесса.

При удовлетворительном выполнении работа оценивается – “допущена к зачету”. К собеседованию студент обязан учесть все замечания рецензента и внести необходимые исправления и дополнения.

Студенты, представившие на проверку неудовлетворительные работы, выполняют работу повторно, либо вносят исправления в соответствии с указанными замечаниями.

Номер варианта работы выбирается согласно двух последних цифр номера зачетной книжки.

Таблица 1. Индивидуальные задания на письменную работу (реферат)

Последняя цифра номера зачетной книжки студента	Предпоследняя цифра номера зачетной книжки										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
0	1;23	11;33	21;28	9;32	19;33	7;37	17;23	5;26	15;27	3;31	
1	2;24	12;34	22;29	10;31	20;34	8;36	18;24	6;25	16;28	4;30	
2	3;25	13;35	1;30	11;30	21;35	9;35	19;25	7;24	17;29	5;29	
3	4;26	14;36	2;31	12;29	22;36	10;34	20;26	8;23	18;30	6;28	
4	5;27	15;37	3;32	13;28	1;37	11;33	21;27	9;37	19;31	7;27	
5	6;28	16;23	4;33	14;27	2;23	12;32	22;27	10;36	20;32	8;26	
6	7;29	17;24	5;34	15;26	3;24	13;31	1;28	11;35	21;33	9;25	
7	8;30	18;25	6;35	16;25	4;25	14;30	2;29	12;34	22;34	10;24	
8	9;31	19;26	7;36	17;24	5;26	15;29	3;30	13;33	1;35	11;23	
9	10;32	20;27	8;37	18;23	6;27	16;28	4;31	14;32	2;36	12;27	

Законченная работа представляется в деканат ЭкФ кабинет 225 корпус 5 на регистрацию и передачу преподавателю на проверку. После проверки работа направляется либо на защиту, либо на доработку. Защита контрольной работы осуществляется в процессе собеседования в установленное для этого время.

Без выполненной работы студент не допускается к сдаче зачета по дисциплине.

Перечень вопросов для письменной работы студентов заочно-сокращенной формы обучения

- 1) Развитие и совершенствование систем управления качеством в России.
- 2) Системы качества. Модели для обеспечения качеством.

- 3) Всеобщее управление качеством
- 4) Международная организация по стандартизации (ИСО).
- 5) История развития стандартизации.
- 6) История развития стандартизации в России.
- 7) Методы стандартизации,
- 8) Развитие и совершенствование ГСС
- 9) Порядок разработки стандартов ИСО и России.
- 10) Система аккредитации испытательных лабораторий.
- 11) Международная практика лицензирования туристской деятельности
- 12) Сертификация в странах ЕС.
- 13) Добровольная сертификация в России.
- 14) Международные системы стандартизации
- 15) Государственная система каталогизации (ГСК).
- 16) Эффективность работ по стандартизации.
- 17) Комплексная и опережающая стандартизация.
- 18) Формирование системы технического регулирования в СССР и России
- 19) Причины реформирования действующей и формирование новой системы технического регулирования
- 20) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- 21) Формы оценки соответствия применяемые в РФ
- 22) Лицензирование как форма подтверждения соответствия
- 23) Особенности сертификации мест размещения (мест проживания).
- 24) Особенности сертификации услуг по организации путешествий.
- 25) Особенности сертификации услуг гостиниц с ресторанами
- 26) Особенности сертификации мест краткосрочного проживания
- 27) Особенности сертификации услуг по организации туристического отдыха и путешествия транспортными туристическими маршрутами с переездами на самолетах.

28) Особенности сертификации услуг по организации туристического отдыха и путешествия транспортными туристическими маршрутами с переездами на автобусах.

29) Особенности сертификации услуг по организации туристического отдыха и путешествия транспортными туристическими маршрутами с переездами на собственном автомобиле.

30) Особенности сертификации услуг по организации спелеотуризма.

31) Особенности сертификации услуг по организации экотуризма.

32) Особенности сертификации услуг по организации туристического отдыха и путешествия внутренними транспортными маршрутами с размещением в транспортных средствах.

33) Особенности сертификации услуг по организации туристического отдыха и путешествия внутренними маршрутами с различными категориями сложности с активным способом передвижения

34) (по выбору: пешеходным, горно-пешеходным, велосипедным, водным лыжным, горнолыжным, с использованием верховых, вьючных и упряжных животных, санным (с использованием технических средств)).

35) Особенности сертификации услуг туристических информационных.

36) Особенности сертификации услуг экскурсоводов.

37) Особенности сертификации услуг по обеспечению проживания туристов (по выбору: в туристических предприятиях, в частном секторе в городских квартирах, в частном секторе в домах сельских жителей).

5. Вопросы к зачету

1. Стандартизация цели и задачи.
2. Категории нормативных документов в области стандартизации.
3. Виды стандартов.
4. Применение нормативных документов в РФ.
5. Закон «О техническом регулировании».

6. Ответственность за нарушение обязательных требований технических регламентов.
7. Стандарты ГСС, пути совершенствования ГСС.
8. Национальный орган по стандартизации и его функции.
9. Технические комитеты и их функции.
10. Порядок разработки стандартов в РФ.
11. Международные стандарты ISO на системы обеспечения качества продукции серии 9000.
12. Стандартизация услуг.
13. Международная организация по стандартизации: структура, функции, цели и задачи.
14. Участники сертификации и их функции.
15. Порядок сертификации.
16. Схемы сертификации и их применение.
17. Системы аккредитации.
18. Аккредитация ОС
19. Аккредитация ИЛ.
20. Способы подтверждения соответствия: сертификат соответствия, декларация соответствия.
21. Система обязательной сертификации ГОСТ Р.
22. Система добровольной сертификации.
23. Маркировка продукции знаком соответствия.
24. Сертификация импортируемой продукции в Россию.
25. Порядок ввоза товаров, подлежащих обязательной сертификации.
26. Сертификация систем качества.
27. Системы сертификации однородных групп продукции.
28. Сертификация услуг.
29. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц.

8. Основная и дополнительная литература.

8.1.Основная литература.

1. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
2. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
3. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие.-М.: Финансы и статистика. 2003.-256с.
4. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов /Под ред.О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001.
5. www.gost.ru Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
6. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.-2-е перераб. и доп – М.: Аудит, ЮНИТИ, 2004. – 711 с.

Дополнительная:

1. Абрамов В.А. Сертификация продукции и услуг: Практическое пособие. – 2-ое изд. – М.: Издательство «Ось-89», 2001. – 288 с.
2. Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии: Учебное пособие. Издание 2-е испр. и доп.- Ростов - на - Дону: издательский центр «МарТ», 2002.-256 с.
3. Раков А.В., Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учебное пособие, - М.: Мастерство, 2002.- 208 с.
4. ГОСТР 28681. 0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».
5. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. М.: Госстандарт 1994 г.

9. Учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Номер темы	Вопросы, изучаемые на лекции	Номер практического занятия	Используемые наглядные и методические пособия	Самостоятельная работа студентов		Форма контроля
					содержание	часы	
1	1	Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции, оказания услуг и ее развитие на международном, региональном и национальном уровнях.		1.ФЗ №184 «О техническом регулировании» 2.Микроплакаты, слайды	1.История развития стандартизации в России и за рубежом 2. Стандартизация за рубежом 3.Международная организация по стандартизации	4/4/6	Подготовка докладов презентаций
2	2	Правовые основы стандартизации и сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании». Технические регламенты. Виды технических регламентов. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Государственная система стандартизации (ГСС). Российская система сертификации ГОСТ Р.	№1	1.ФЗ №184 «О техническом регулировании» 2.Бабкина Н.А. Еремина О.Б.Метрология, стандартизация, сертификация. УМП по выполнению практических работ для студентов специальности «Коммерция (торговое дело).- Бл-к: АмГУ, 2004.- 36с.	1.Общероссийские классификаторы технико-экономической информации 2.Территориальные органы стандартизации России	4/5/5	Подготовка докладов презентаций
3	3	Научная база стандартизации. Гармонизация с международными	№2,3	МС, ГОСТы, ГОСТы Р, МГС	1.Государственная политика в области обеспечения безопасно-	4/5/5	Подготовка докладов пре-

		ми требованиями. Объекты стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Международные и отечественные стандарты на системы управления качеством продукции и услуг			сти потребителя туристских услуг 2. Формирование структуры технического регулирования		зентаций
4	4	Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Общероссийские классификаторы и другие виды нормативных документов. Лицензирование в области туристской (гостиничной) деятельности.	№4	Комплекс стандартов сфере туризма и гостиничного хозяйства. ФЗ «О лицензировании».	Стандартизация как гарантия качества туристских услуг	4/7/7	Подготовка докладов презентаций
5	5	Основные виды подтверждения соответствия: сертификация и декларирование. Обязательная сертификация: Российская система сертификации ГОСТ Р, субъекты и объекты системы, типовой порядок сертификации продукции системы, схемы сертификации. Сертификат соответствия: форма, порядок заполнения. Добровольная сертификация: цели, объекты, участники добровольной сертификации. Декларирова-	№5	Копии сертификатов на продукцию. Копии деклараций соответствия. Правила заполнения деклараций соответствия и сертификатов соответствия.	1. Декларирование соответствия в странах ЕС 2. Системы аккредитации 3. Анализ ОС системы ГОСТ Р	4/7/8	Подготовка докладов презентаций

		ние: декларанты, объекты, содержание декларации, правила регистрации декларации в ОС.					
6	6	Правила и порядок сертификации услуг. Схемы сертификации услуг. Нормативная документация. Оформление сертификата. Форма и содержание сертификата соответствия. Особенности сертификации в сфере туризма и гостиничного хозяйства.	№6	1.ФЗ №184 «О техническом регулировании» 2.Бабкина Н.А. Еремина О.Б.Метрология, стандартизация, сертификация. УМП по выполнению практических работ для студентов специальности «Коммерция (торговое дело).- Бл-к: АмГУ, 2004.- 36с.	3. Особенности сертификации мест размещения (мест проживания). 4. Особенности сертификации услуг по организации путешествий. 3.Особенности сертификации услуг гостиниц с ресторанами	6/9/8	Подготовка докладов презентаций
7	7	Мотивация к сертификации. Порядок взаимодействия предприятия (организации) с органом по сертификации. Назначение экспертов и документирование результатов проверки. Вопросники и протоколы. Сроки действия сертификатов и инспекционные проверки	№7	МС ИСО 9000	1.Стандарты ИСО серии 9000. Эволюция развития. 2.Всемирная торговая организация и проблемы сертификации России	6/9/9	Обсуждение проблем международного сотрудничества

II.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1.Методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала курса.

1.1.Перечень примерных контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы по темам курса

Раздел 2. ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ.

Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества

1. Назовите примеры ранней стандартизации в России.
2. Когда впервые были приняты государственные стандарты в социально-культурном сервисе и туризме?
3. Как вы понимаете международный уровень стандартизации? Приведите примеры.

Литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
3. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие.- М.: Финансы и статистика. 2003.-256с.
4. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.

Тема 2. Нормативно-правовые и организационные основы стандартизации и подтверждения соответствия

1. Когда был принят и когда вступил в силу ФЗ «О техническом регулировании»
2. Какова структура ФЗ «О техническом регулировании»?

3. На какие сферы деятельности не распространяется ФЗ «О техническом регулировании»?
4. Дайте определение технического регламента, приведенное в ФЗ и документе ИСО/МЭК 2:1996.
5. С какой целью принимаются технические регламенты?
6. Перечислите основные этапы разработки и утверждения технических регламентов.
7. В чем различие между ОТР и СТР?
8. Кто может быть разработчиком технических регламентов.
9. Какие элементы включает техническое регулирование?
10. Укажите принципы технического регулирования.
11. Какие вопросы регламентирует технический регламент?
12. Перечислите цели применения технических регламентов.
13. На какие объекты разрабатываются специальные технические регламенты?
14. На каких стадиях жизненного цикла продукции осуществляется государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технического регламента?
15. Приведите примеры технических регламентов, намечаемых к разработке в ближайшие годы.

Литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
3. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие.-М.: Финансы и статистика. 2003.-256с.
4. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.

Тема 3. Стандартизация

1. Охарактеризуйте значение стандартизации в современном мире.
2. Опишите основные функции стандарта в управлении предприятием.
3. Что означает добровольное применение стандартов?
4. В каких случаях национальный стандарт становится обязательным к применению?
5. Расскажите о правилах разработки и утверждения национального стандарта.
6. Каковы этапы реформирования национальной системы стандартизации?

Литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
3. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие.- М.: Финансы и статистика. 2003.-256с.
4. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.

Тема 4. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства

1. Какие документы охватывает понятие «нормативный документ»?
2. Как расшифровывается аббревиатура ГОСТ?
3. Объектом какого вида и категории стандарта является стандартизация терминологии в области качества продукции?
4. Перечислите основные этапы разработки стандарта.
5. Перечислите основные виды стандартов.
6. Чем определяется категория стандарта?
7. Назовите основные стандарты сферы туризма и гостиничного хозяйства.

Литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
3. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.

Тема 5. Подтверждение соответствия

1. Какие федеральные органы исполнительной власти создают системы сертификации?
2. Какая система сертификации (с точки зрения принадлежности к федеральному органу исполнительной власти, сформировавшему систему) охватывает товары народного потребления и услуги населению?
3. В чем заключаются функции органа сертификации?
4. В чем заключается специфическая цель обязательной сертификации?
5. В чем состоят общие цели обязательной и добровольной сертификации?
6. В чем заключается специфическая цель добровольной сертификации?
7. Перечислите основных участников процедуры подтверждения соответствия
8. Перечислите основные функции заявителя сертификации.
9. Назовите основные документы, оформляемые при прохождении процедуры сертификации.
10. На каком этапе подтверждения соответствия продукции оформляется протокол отбора образцов.
11. Какой вид документа оформляется органом по сертификации при прохождении процедуры сертификации продукции?
12. Назовите основное отличие добровольной и обязательной сертификации.
13. Какие схемы сертификации действуют с момента принятия технического регламента?
14. Назовите отличия подтверждения соответствия продукции и услуг.

15. Перечислите основные этапы декларирования продукции.
16. Декларируется ли соответствие услуг?
17. Кто осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией?
18. Осуществляется ли инспекционный контроль за декларированной продукцией?
19. Назовите основные признаки фальсификации сертификатов соответствия.
20. В чем принципиальное отличие между сертификацией и декларированием соответствия?
21. Подлежит ли сертификации продукция ввозимая из-за рубежа?
22. Подлежит ли декларированию соответствие продукции ввозимой из-за рубежа?
23. Кем заверяется копия сертификата соответствия?
24. Какие федеральные органы исполнительной власти создают системы сертификации?
25. Какая система сертификации (с точки зрения принадлежности к федеральному органу исполнительной власти, сформировавшему систему) охватывает товары народного потребления и услуги населению?
26. В чем заключаются функции органа сертификации?
27. В чем различие понятий «схема сертификации» и «порядок сертификации»?
28. Какая схема сертификации продукции является самой жесткой?
29. Какова цель инспекционного контроля в работах по сертификации?
30. Какие дополнительные документы может запросить у заявителя орган по сертификации?
31. Какие иностранные сертификаты признаются в России?
32. В чем отличие схем сертификации продукции от схем сертификации услуг?
33. Какая сторона подтверждает соответствие при декларировании соответствия?
34. Кем утверждаются перечни продукции, подлежащие декларированию соответствия?
35. Укажите нормативные документы, требования которых проверяются при декла-

рировании соответствия.

Литература:

1. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт-Издат, 2004.- 330с.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.-2-е перераб. и доп – М.: Аудит, ЮНИТИ, 2004. – 711 с.
3. www.gost.ru Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
5. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.

Тема 6. Сертификация услуг

1. Назовите основные этапы подтверждения соответствия услуг.
2. Как вы понимаете понятие « контроль качества услуги»?
3. В каком случае предприятие, оказывающее услуги обязано сертифицировать систему менеджмента качества?
4. Сколько схем сертификации используется при сертификации услуг?

Литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.
2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
3. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.

Тема 7. Сертификация предприятий (организаций) и систем управления качества

1. Перечислите основные этапы сертификации СМК.
2. Какие органы осуществляют сертификации СМК.
3. Назовите основные документированные процедуры СМК.
4. Что такое политика предприятия в области качества?
5. Назовите МС, входящие в комплекс стандартов ИСО серии 9000.
6. Какой стандарта ИСО серии 9000 является определяющим при сертификации СМК?
7. Что такое «петля качества» и какое отношение она имеет к стандартам ИСО серии 9000?
8. В чем отличие внутреннего и внешнего аудита СМК.
9. Назовите основные побудительные мотивы сертификации СМК предприятий.
10. Что такое «Регистр Ллойда»?

Литература:

1. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник.- 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт-Издат, 2004.- 330с.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.-2-е перераб. и доп – М.: Аудит, ЮНИТИ, 2004. – 711 с.
3. www.gost.ru Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
5. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 319с.

1.2. Методические рекомендации по выполнению практических работ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА СТАНДАРТИЗАЦИИ

Цель работы: Изучить Закон «О техническом регулировании».

Выполнение работы:

1. Изучить ФЗ «О техническом регулировании»
2. Разработать алгоритм разработки ТР
3. Изучить правила разработки и применения национальных стандартов

Правовые основы стандартизации в России установлены Законом «О техническом регулировании». Положения Закона обязательны к выполнению всеми государственными органами управления, субъектами хозяйственной деятельности независимо от формы собственности, общественными объединениями.

На основании этого Закона определены принципы и задачи стандартизации, цели стандартизации, правила разработки и применения национальных стандартов, ответственность за нарушение и невыполнение данного Закона.

Контрольные вопросы.

1. Что такое стандартизация?
2. Что может быть объектом стандартизации?
3. Для каких целей осуществляется стандартизация?
4. Какие документы относятся к документам по стандартизации?
5. Функции Национального органа Российской Федерации по стандартизации.
6. Кто разрабатывает программу разработки национальных стандартов РФ?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2. КАТЕГОРИИ И ВИДЫ СТАНДАРТОВ

Цель работы: Изучить категории и виды стандартов, сравнить объекты стандартизации и структурные элементы стандартов нескольких видов.

Выполнение работы:

1. Изучить лекционный материал по данной теме.
2. Сравнить несколько стандартов, определить их категории и виды. Результаты занести в таблицу 8.1.
3. Сравнить структуру стандартов разных видов. Результаты занести в таблицу 8.2.

Методические рекомендации к выполнению работы:

Выделяют следующие **категории** стандартов:

- международные;
- региональные;
- национальные;
- стандарт организации;
- межгосударственные стандарты.

Виды стандартов:

- основополагающий стандарт;
- стандарт на методы испытаний (контроля);
- стандарт на продукцию (услугу);
- стандарт на процесс.

Структурные элементы стандарта – это совокупность элементов построения, изложения, оформления, содержания и обозначения стандартов. В общем случае стандарты содержат следующие структурные элементы:

- титульный лист (обязательный элемент);
- предисловие (обязательный элемент);
- сведения о праве собственности на данный стандарт (обязательный элемент);
- содержание (при необходимости);
- наименование (обязательный элемент);
- введение (при необходимости);
- область применения (обязательный элемент);
- нормативные ссылки (при наличии);
- определения или термины и определения (при наличии);
- обозначения и сокращения, используемые в тексте стандарта (при наличии);
- требования (главный и обязательный элемент);
- приложения обязательные и рекомендуемые (при наличии);
- библиографические данные, т.е. информационные сведения о документах, использованных при разработке данного стандарта (при наличии);
- сведения об отнесении стандарта к определенной классификационной группировке Универсальной десятичной классификации (УДК) печатно-книжной продукции (обязательный элемент);
- обозначение данного стандарта (обязательный элемент).

Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению стандартов, принятых на территории РФ, установлены в ГОСТ Р 1.5 – 92 и ГОСТ 1.5 – 93. Требования ГОСТ могут быть обязательные, либо рекомендательные.

Таблица 8.1

№ стандарта	Название стандарта	Вид	Категория

Таблица 8.2

№ стандарта	Название стандарта	Объект стандартизации	Структурные элементы

Контрольные вопросы.

1. Перечислите виды стандартов.
2. Перечислите категории стандартов.
3. Какие структурные элементы стандартов являются обязательными?
4. Что включают стандарты на процессы?
5. Какие существуют виды технических регламентов?

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3.
ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ**

Цель работы: Изучение порядка проведения добровольного подтверждения соответствия потребительских товаров, а также сопутствующие каждому этапу добровольной сертификации документы.

Выполнение работы.

1. Используя Закон «О техническом регулировании» изучить статьи 22, 23.
2. Разработать блок-схему порядка добровольной сертификации, указав все сопутствующие документы.

Контрольные вопросы.

1. Что такое добровольная сертификация?
2. Цели подтверждения соответствия.
3. Принципы подтверждения соответствия.
4. По чьей инициативе проводится добровольная сертификация?
5. Кто проводит добровольную сертификацию?
6. Чем отличается добровольная сертификация от добровольного подтверждения соответствия?

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4.
ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ И
ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА СЕРТИФИКАТА.**

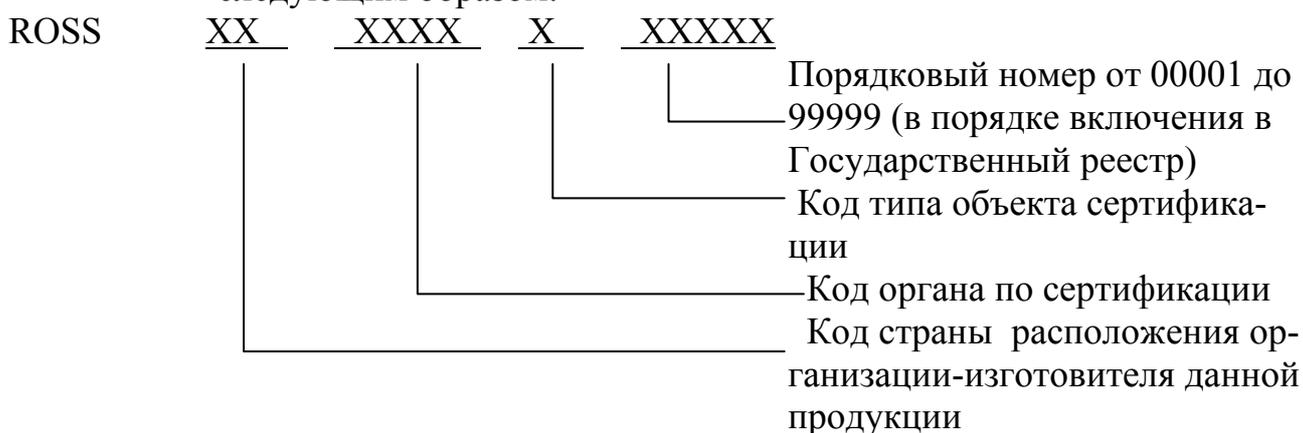
Цель работы: Изучить порядок сертификации и правила заполнения бланка сертификата на продукцию.

Выполнение работы.

1. Изучить права и обязанности органов по сертификации, испытательных лабораторий, экспертов и заявителей по нормативным документам.
2. Составить заявку на проведение сертификации конкретного товара и указать, какие документы должны быть представлены вместе с заявкой.
3. Проанализировать правильность заполнения бланков сертификата для выявления фальшивых документов.

В графах сертификата указывают следующие сведения:

Позиция 1 – регистрационный номер сертификата соответствия составляется следующим образом:



Код типа объекта сертификации:

- А – партия (единичное изделие), сертифицированное на соответствие обязательным требованиям
- В – серийно выпускаемая продукция, сертифицированная на соответствие обязательным требованиям
- С – партия (единичное изделие), сертифицированная на соответствие требованиям нормативных документов
- Н – серийно выпускаемая продукция, сертифицированная на соответствие требованиям нормативных документов
- Е – транспортное средство, на которое выдается одобрение типа транспортного средства

Позиция 2 – срок действия сертификата – в соответствии с правилами и порядком сертификации однородной продукции. Дата записывается следующим образом: число, месяц, год – двумя арабскими цифрами, разделенными точками; год – четырьмя арабскими цифрами. При этом первую дату проставляют по дате регистрации сертификата в Государственном реестре. При сертификации партии или единичного изделия вторая дата не проставляется.

Позиция 3 – регистрационный номер органа по сертификации – по Государственному реестру, наименование – в соответствии с аттестатом аккредитации (прописными буквами), адрес (строчными буквами) и телефон (факс).

Позиция 4 – наименование, тип, вид, марка продукции, обозначение стандарта, технических условий или иного документа, по которому она выпускается. Далее указывают «серийный выпуск» или «партия» или «единичное изделие». Для партии и единичного изделия приводят номер и размер партии или номер изделия, номер накладной (договора, контракта, документа о качестве). Здесь же дается ссылка на имеющееся приложение «см. приложение».

Позиция 5 – код продукции (6 разрядов с пробелом после первых двух) по Общероссийскому классификатору продукции.

Позиция 6 – обозначение нормативных документов на соответствие которым проведена сертификация. Если продукция сертифицирована на все требования нормативного документа (документов), то указывают разделы или пункты, содержащие подтверждаемые требования.

Позиция 7 – десятиразрядный код продукции по классификатору товарной номенклатуры внешней экономической деятельности (заполняется обязательно для импортируемой и экспортируемой продукции).

Позиция 8 – наименование, юридический адрес, организации-изготовителя (индивидуального предпринимателя).

Позиция 9 – наименование, адрес, телефон, факс юридического лица, которому выдан сертификат соответствия.

Позиция 10 – документы на основании которых органом по сертификации выдан сертификат, например:

- протокол испытаний с указанием номера и даты выдачи наименования и регистрационного номера аккредитованной лаборатории в Государственном реестре;
- документы (гигиеническое заключение, ветеринарное свидетельство, сертификат пожарной безопасности и др.), выданные органами и службами Федеральных органов исполнительной власти, с указанием наименования органа или службы, адреса, наименования вида документа, номера, даты выдачи и срока действия;
- документы других органов по сертификации и испытательных лабораторий с указанием наименования, адреса, наименования вида документа, номера, даты выдачи и срока действия;
- декларация о соответствии с указанием номера и даты ее принятия.

Позиция 11 – дополнительная информация приводится при необходимости, определяется органом по сертификации. К такой информации могут относиться внешние идентификационные признаки продукции (вид тары, упаковки, нанесенные на них сведения и т.п.), условия сохранения действия сертификата (при хранении, реализации), место нанесения знака соответствия, схемы сертификации и т.п.

Позиция 12 – подпись, инициалы, фамилия руководителя органа, выдавшего сертификат и эксперта, проводившего испытания, печать органа по сертификации.

Приложение к сертификату оформляется в соответствии с правилами заполнения аналогичных документов в сертификате. Сертификаты и приложения заполняются машинописным способом. Исправления, опечатки и поправки не допускаются.

Цвет бланка сертификата соответствия при обязательной сертификации – желтый, при добровольной сертификации – голубой.

Контрольные вопросы.

1. Что такое ОКПО?
2. Каковы цели сертификации?
3. Для какой продукции используется санитарно-эпидемиологическое заключение?
4. Срок действия сертификата.
5. Сертификат пожарной безопасности.

III. РАЗДАТОЧНЫЕ И УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ, ВКЛЮЧАЯ ПЕЧАТНЫЕ, АУДИО-, ВИДЕО-МАТЕРИАЛЫ

1. Бабкина Н.А., Еремина О.Б. Метрология, стандартизация сертификация: Методическое пособие для выполнения практических работ/ Благовещенск, 2004.- 36с.
2. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
3. ФЗ «Об обеспечении единства измерений»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
4. Микроплакаты (презентации) по всем основным темам курса.

Пример презентаций по темам лекций:

Международная организация по стандартизации (ИСО) (International Organization for Standardization)

«Целью организации является содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности»

Главные элементы технического регулирования

- установление, применение и исполнение **обязательных требований** к продукции и процессам ЖЦП
- установление и применение **на добровольной основе** требований к продукции и процессам ЖЦП
- правовое регулирование в области **оценки соответствия**

Знаки соответствия



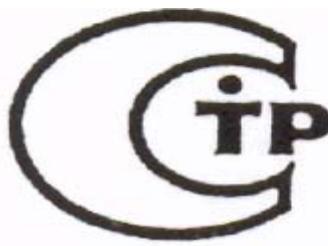
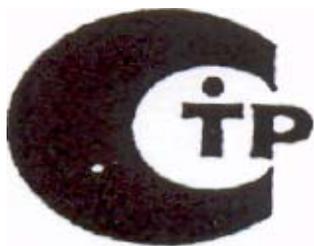
0000

знак соответствия при
обязательной сертификации



знак соответствия «Системы
добровольной сертификации»
Госстандарта России

ЗНАК ОБРАЩЕНИЯ НА РЫНКЕ



Гигиенический сертификат (санитарно-эпидемиологическое заключение)

www.gsen.ru



Федеральная служба по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека

СЕРТИФИКАЦИЯ:

1. Продукция.
2. Вид деятельности.
3. Технические условия.

Основу согласованного комплекса стандартов качества серии 9000 выпуска 2000 года образуют восемь принципов менеджмента качества

1.Ориентация на потребителей

2.Лидерство руководителей

3.Вовлечение работников

4.Процессный подход

5.Системный подход

6.Постоянное улучшение

7.Принятие решений, основанное на фактах и анализе данных.

8.Взаимовыгодные отношения с поставщиком.

Причины создания СМК

ВНЕШНИЕ

- Требования заказчиков и инвесторов при заключении договоров
- Законодательство в области качества
- Политика государства в области качества
- Необходимость обеспечения конкурентного преимущества
- Страхование и кредитование
- Упрощение процесса получения лицензий или разрешений
- Повышение имиджа организации в регионе и отрасли.
- Возможность сотрудничества в совместных работах и проектах с иностранными организациями.
- **Обязательное условие для получения государственного, военного или любого другого заказа который финансируется из бюджета страны или города.**
- Получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерных торгах.

ВНУТРЕННИЕ

- Снижение непроизводительных затрат
- Снижение себестоимости и совершенствование внутренней эффективности
- Обеспечение и улучшение воспроизводимого качества продукции
- Повышение гибкости перестройки процессов при изменяющихся требованиях и ожиданиях заказчика
- Наглядность (управляемость) административных и технологических процессов в организации

IV. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:

входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям, опрос;

текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий по темам. Устная защита практических работ.

итоговый - осуществляется на зачетно-экзаменационной сессии по факту изучения дисциплины студентом. Экзамен по вопросам, представленным в рабочей программе курса. На основании выше упомянутого перечня вопросов составлены тесты.

Примерный вариант теста:

1. Если участие в стандартизации открыто для организаций одной страны, то это стандартизация:
 - 1) региональная
 - 2) национальная
 - 3) международная
2. Стандартизация выполняет четыре функции:
 - 1) информативную
 - 2) международную
 - 3) социальную
 - 4) коммуникативную
 - 5) рыночную
 - 6) экономическую
3. Стандартизация – это наука об измерениях:
 - 1) да
 - 2) нет
4. В Российской Федерации различают четыре вида стандартов:
 - 1) основополагающие
 - 2) терминологические
 - 3) на продукцию
 - 4) на методы контроля
 - 5) на процессы (работы)
 - 6) на совместимость
5. Комитет ДЕВКО изучает вопросы обеспечения интересов потребителей и возможности содействия этому через стандартизацию:
 - 1) да
 - 2) нет
6. Государственная система стандартизации РФ включает следующие документы:
 - 1) ГОСТ Р 1.0-92.
 - 2) ГОСТ Р 1.4-93
 - 3) ПР 50.1.001-93
 - 4) ГОСТ Р 1.2-92
 - 5) ГОСТ Р 1.5-92
 - 6) все
7. Нормативной базой добровольной сертификации является:
 1. Технические регламенты, ГОСТ Р, СНИП и другие документы, устанавливающие обязательные требования к качеству товаров
 2. Стандарты различных категорий, ТУ и любая другая техническая документация
8. Объектами обязательной сертификации являются:
 1. любые товары (продукция, работы, услуги)
 2. товары (работы, услуги), входящие в перечень товаров, работ и услуг, подлежащие обязательной сертификации
9. Заявку в орган по сертификации может подать:

- 1) любая отечественная организация
- 2) любая зарубежная организация
- 3) индивидуальный предприниматель
- 4) 1, 2, 3

10. Как подтверждаются положительные результаты поверки?

11. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией должен осуществляться:

- 1) не реже 2 раз в год
- 2) не реже 1 раза в год
- 3) ежеквартально

12. При сертификации продукции, технологические процессы производства которой чувствительны к внешним факторам применяют:

- 1) схемы № 5 или № 6
- 2) только № 5
- 3) только № 7

13. Что означает две прописные буквы латинского алфавита в регистрационном номере сертификата соответствия, стоящие после знака РОСС:

- 1) код страны организации-изготовителя сертифицированной продукции
- 2) код страны, где товар поступает в розничную торговлю
- 3) код страны органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия

14. В регистрационном номере сертификата соответствия код типа объекта сертификата, обозначается прописными буквами латинского алфавита: А, В, С, Н, Е. Буква А – обозначает:

- 1) партия (единичное изделие), сертифицированная на соответствие обязательным требованиям
- 2) партия (единичное изделие), сертифицированное на соответствие требованиям нормативных документов
- 3) серийно выпускаемая продукция, сертифицированная на соответствие обязательным требованиям

15. На таможенную территорию РФ не была выпущена партия посуды тайваньского производства, несмотря на наличие сертификата соответствия ГОСТ-Азия. Таможенный орган сослался на Закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения". Какого документа не хватало поставщику для признания сертификата?

1. таможенной декларации;
2. сертификата качества;
3. копии контракта;
4. санитарно-эпидемиологического заключения

17. В чем сходство в процедурах обязательной сертификации и декларирования соответствия?

18. Согласно существующего законодательства в настоящее время в РФ применяется три вида подтверждения соответствия:

1. посредством декларирования о соответствии
2. посредством обязательной сертификации
3. посредством заявления о соответствии
4. посредством добровольной сертификации

19. Разработчиком технического регламента может быть:

- a. только государственное предприятие
- b. любое лицо
- c. лицо, имеющее лицензию на разработку технических регламентов

20. Расставьте в порядке выполнения основные этапы прохождения процедуры сертификации:

1. Инспекционный контроль
2. Принятие решения по заявлению
3. Оценка производства
4. Подача заявления в соответствующий ОС
5. Отбор образцов и их идентификация
6. Испытания образцов продукции в ИЛ
7. Составление акта отбора образцов
8. Направление образцов продукции в ИЛ
9. Кодирование образцов, упаковка и опечатывание
10. Оформление протокола испытаний
11. Принятие решения экспертом по протоколу испытаний
12. Регистрация сертификата соответствия
13. Оформление сертификата
14. Выдача сертификата соответствия заявителю

ГЛОССАРИЙ

Анализ: Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка): Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)

Аудитор: Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

Валидация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Возможности: Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

Выпуск: Разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Высшее руководство: Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Градация: Класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение.

Группа по аудиту (проверке): Один или несколько аудиторов, проводящих аудит (проверку).

Дефект: Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Документ: Информация и соответствующий носитель.

Заинтересованная сторона: Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации

Заказчик аудита (проверки): Организация) или лицо, заказавшие аудит (проверку).

Заключения по результатам аудита (проверки): Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Измерительное оборудование: Средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.

Информация: Значимые данные.

Инфраструктура: <организация> Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Испытание: Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Качество: Степень соответствия присущих характеристик требованиям

Компетентность: Выраженная способность применять свои знания и умение.

Контроль: Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой. **Корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита (проверки): Совокупность политики, процедур. или требований, которые применяются в виде ссылок.

Менеджмент качества: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Менеджмент: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Метрологическая служба: Организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями.

Метрологическая характеристика: Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

Метрологическое подтверждение пригодности: Совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

Наблюдения аудита (проверки): Результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки).

Надежность: Собираемый термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Несоответствие: Невыполнение требования.

Нормативная и техническая документация: Документы, устанавливающие требования.

Обеспечение качества: Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Объективное свидетельство: Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Организационная структура: Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Организация: Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Переделка: Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

План качества: Документ, определяющий, какие процедуры (3.4.5) и соответствующие ресурсы кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

Планирование качества: Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Политика в области качества: Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Поставщик: Организация или лицо, предоставляющие продукцию.

Постоянное улучшение: Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Потребитель: Организация или лицо, получающие продукцию.

Предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Проверяемая организация: Организация, подвергающаяся аудиту (проверке)

Программа аудита (проверки): Совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продукция: Результат процесса.

Проект: Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

Проектирование и разработка: Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда: Совокупность условий, в которых выполняется работа.

Прослеживаемость: Возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1).

Процесс измерения: Совокупность операций для установления значения величины.

Процесс квалификации: Процесс демонстрации способности выполнить установленные требования .

Процесс: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Разрешение на отклонение: Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Разрешение на отступление: Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

Результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Ремонт: Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

Руководство по качеству: Документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Свидетельство аудита (проверки): Записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита (проверки), которая может быть перепроверена.

Система менеджмента качества: Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система менеджмента: Система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система управления измерениями: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности (3.10.3) и постоянного управления процессами измерения

Система: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Снижение градации: Изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

Соответствие: Выполнение требования.

Технический эксперт: <аудит> Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту.

Требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества: Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством: Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Утилизация несоответствующей продукции: Действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

Характеристика качества: Присущая характеристика продукции, процесса или системы вытекающая из требования.

Характеристика: Отличительное свойство.

Цели в области качества: Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Эффективность: Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.