

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса  
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2021)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Подготовка бакалавров, обладающих знаниями и умениями в области контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с основными терминами и определениями в области экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса; - изучение видов, классификации и основных характеристик объектов и систем сервиса; - ознакомление с организацией и средствами диагностирования объектов и систем сервиса; - выработка у студентов представлений о законодательно-нормативной базе экспертиз; - овладение методами и процессами диагностирования объектов и систем сервиса; - формирование у студентов умения организации экспертизы и сертификации предприятий сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д.; - формирование умения мониторинга и контроля технического состояния объектов и систем сервиса.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» изучается в 7 семестре и является завершающей профильной дисциплиной, которая формирует знаниями и умения в области контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем сферы социально-культурного сервиса

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 7	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	40	40
Лекционные (ЛК)	20	20
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	20
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	32	32

Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>Знать: виды, классификацию и основные характеристики объектов и систем сервиса, показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Уметь: организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Владеть: технологией организации экспертизы и сертификации предприятий сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д., технологией оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
ОПК-3	ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	<p>Знать: законодательно-нормативную базу экспертизы, основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Уметь: выполнять мониторинг и контроль технического состояния объектов и систем сервиса,</p>

		<p>внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Владеть: методами и процессами диагностирования объектов и систем сервиса, технологией системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p>
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знать: основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, показатели качества услуг</p> <p>Уметь: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p> <p>Владеть: средствами диагностирования объектов и систем сервиса, технологией оказания услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
ПК-3	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	<p>Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p>
ПК-3	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	<p>Знать: теорию потребительского спроса.</p> <p>Уметь: организовывать исследования потребительского спроса.</p> <p>Владеть: технологией организации исследования потребительского спроса.</p>

ПК-3	ПК-3.3. Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<p>Знать: основы современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p> <p>Уметь: разрабатывать современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p> <p>Владеть: технологиями современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p>
------	---	--

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Введение.	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	18	5	5	0	8
2	2.1	Теоретические основы	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	18	5	5	0	8
3	3.1	Законодательная база	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие	18	5	5	0	8

			деятельность предприятий сервиса.					
4	4.1	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	18	5	5	0	8
Итого				72	20	20	0	32

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественно-о питания.	Основные понятия «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса». Роль и значение «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса». Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация. СКСиТ как объект экспертизы, диагностики.	5
2	2.1	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	Основной понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Принципы экспертизы. Средства экспертизы и диагностики. Информационные ресурсы и системы. Методы экспертизы.	5
3	3.1	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории	Законодательно-правовая основа, ГОСТ «Гостиничные услуги. ГОСТ «Туристические услуги». Категоризм предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания. Причины	5

		предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	убыточности предприятий ресторанного сервиса. Основные проблемы ресторанного бизнеса на российском рынке. Факторы успеха деятельности ресторана. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.	
4	4.1	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	Организация проведения экспертизы и диагностики. Объекты диагностики деятельности предприятия питания. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятия. Оценка совокупной эффективности деятельности предприятия сервиса. Диагностика оформления. Диагностика системы учета и контроля процессов. Диагностика управления персоналом. Принципы, методы и формы администрирования. Принципы, методы и формы обучения и повышения квалификации. Принципы, методы и формы мотивации и стимулирования. Диагностика организации обслуживания. Диагностика качества обслуживания. Разработка системы сбалансированных показателей (ССП) предприятий сервиса.	5

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	Система сервиса как объект экспертизы и диагностики. Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.	5
2	2.1	Теоретически	Принципы, виды и средства	5

		е основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	экспертизы и диагностики объектов сервиса.	
3	3.1	Законодательная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	Международные нормативно-правовые и нормативно-технические акты. Законодательные акты РФ на услуги. Подзаконные нормативно-правовые акты. Приказы и постановления отдельных министерств и ведомств РФ,	5
4	4.1	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Организация проведения экспертизы и диагностики. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап..	5

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)



		изучение		
1	1.1	Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия.	Сообщение, доклад.	8
2	2.1	Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8
3	3.1	Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса	Сообщение, доклад	8
4	4.1	Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса Значение	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8

		<p>и роль экспертизы и диагностики в сервисе.</p> <p>Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса.</p> <p>Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.</p>	
--	--	--	--

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

#### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **5.1. Основная литература**

##### **5.1.1. Печатные издания**

1. 1. Сапронов Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : учеб. пособие / Сапронов Ю.Г. - Москва : Академия, 2008. - 224 с. 2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

##### **5.1.2. Издания из ЭБС**

1. 1. Еремеева Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : Учебник и практикум / Еремеева Н.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 191 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/AFF53963-3267-4170-8C5C-7BC65854A192> 2. Калачев С.Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : Учебник для бакалавров / Калачев С.Л. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. - 477 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C7C7159F-2D48-4A0C-A066-A037DD891FBA> 3.

Нилова Л.П. Товароведение и экспертиза пищевых продуктов функционального назначения : Учебное пособие. - СПб. : Троицкий мост, 2018. - 200 с. — Режим доступа: <http://www.trmo.st.ru/userfiles/flash/teppfn/HTML/index.html?kristina.bal.00&204549475414&164>

## 5.2. Дополнительная литература

### 5.2.1. Печатные издания

1. 1. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Антонец В.А. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум / Антонец В.А. - Отв. ред., Бедный Б.И. - Отв. ред. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 303 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/8142557D-E154-46F2-873C-DE254850123E> 2. Бабокин Г.И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 407 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/89397C1A-3807-44ED-A851-300ADD9C5E15> 3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т. А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 188 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339> 4. Скобкин, С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 442 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95>

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	<a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;

- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемноориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям. Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее

аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;

- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.). Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебнопознавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов) Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:  
Алена Юрьевна Устюжина

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.