МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):

_____/ к.б.н., доцент С.А. Силла

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 7
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: обучение знаниям о принципах и методах оценочной деятельности, организации экспертизы объектов сервиса, методах и средств технического диагностирования.

Задачи:

- ознакомление студентов с теоретическими основами, закономерностями, принципами и практическими навыками в области контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем в сфере сервиса,
- обучение студентов практическим навыкам применения методов и средств контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем сервиса, методов и средств контроля технического состояния диагностируемых объектов в сферах сервиса;
- развитие умений студентов по выбору диагностических параметров, диагностических матриц, с организацией метрологической аттестации средств диагностирования и мониторингом состояния объектов и систем сервиса

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-10: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Второй уровень (углубленный)	Знать: основные концепции и методы обеспечения качества услуг и систем сервиса З2 (ПК-10) Уметь: оценивать уровень качества услуг, объектов и систем сервиса У2 (ПК-10) Владеть: экспертно-диагностическими методами и технологиями для анализа объектов и систем сервиса В2 (ПК-10)
ПК-12 – готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Второй уровень (углубленный)	Декомпозиция II Знать: сущность, виды, методы и технологию контроля качества объектов и процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов З2 (II) (ПК-12) Уметь: разрабатывать и осуществлять процедуры контроля фактического состояния объектов и процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; проводить анализ проблем и формировать комплекс мероприятий по улучшению качества У2 (II) (ПК-12)

		Владеть: методикой проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса В2 (II) (ПК-12)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет- 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
РАЗДЕЛ 1. (модуль 1). Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса				
Тема 1.1 Введение. законодательно-нормативная база экспертизы. основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	2	2	-	8
Тема 1.2 Принципы и виды экспертизы и диагностики.	2	2	-	8
Тема 1.3 Исследование средств диагностики технического состояния объектов и систем сервиса.	3	2		10
Тема 1.4 Исследование средств контроля технического состояния объектов и систем сервиса.	3	2		8
РАЗДЕЛ 2. (модуль 2). Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса				
Тема 2.1 Организация экспертизы предприятий сферы сервиса. Методы и средства экспертизы.	3	2	-	10
Тема 2.2 Сертификация предприятий сферы сервиса.	2	2	-	8
Тема 2.3 Экспертиза рабочих мест.	2	2	-	8
Тема 2.4 Экспертиза применяемой технологии и организации труда	3	4	-	12
Всего по дисциплине:	**20**	**16**	**-**	**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. (модуль 1). Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса

Тема 1.1. Введение. Законодательно-нормативная база экспертизы. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

Основные понятия и определения экспертизы и диагностики. Цели и задачи контроля технического состояния, мониторинга, сертификации и диагностирования объектов и систем в сферах сервиса.

Система сервиса как объект экспертизы. Основные научно-технические проблемы развития экспертизы и диагностики всех видов объектов и систем сервиса.

Законодательная база организации и реформирования объектов сервиса. Нормативно-правовая база технического контроля систем обеспечения безопасности предприятий сервиса. Перечень основной нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем сервиса: международные стандарты ИСО, МЭК и пр.; стандарты международных профессиональных производителей;

межгосударственные стандарты СНГ; национальные стандарты (ГОСТ в рамках государства); стандарты отраслей (ОСТ); стандарты научно-технических и инженерных обществ (СТО); стандарты предприятия (фирмы); технические условия (технические спецификации).

Тема 1.2. Принципы и виды экспертизы и диагностики.

Основные понятия экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Признаки экспертизы. Классификация видов и элементы (субъект, объект, критерии, ведущий метод, процедура проведения, результат экспертизы).

Порядок проведения экспертизы: вид, метод проверки; вид, условия и место испытаний. Структура и содержание заключения эксперта. Квалификационные требования к экспертам и их содержание. Правила проведения экспертизы сервисных объектов.

Тема 1.3. Исследование средств диагностики технического состояния объектов и систем сервиса.

Основы теории диагностики объектов и систем сервиса. Оценка, прогноз и контроль технического состояния объектов и систем сервиса. Инструментальный контроль технического состояния объектов сервиса._Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Диагностирование отказов оборудования сервисных предприятий, систем его обслуживания и способы их устранения. Общие сведения о диагностировании отказов сервисного оборудования: выполнение действий при отказе оборудования, техническая диагностика, объект диагностирования, техническое состояние, диагностические параметры, системы и средства диагностирования, особенности диагностирования. Методики определения параметров отказа.

Средства диагностирования: без инструментальный, инструментальный. Методы диагностирования сервисного оборудования: мероприятия диагностики оборудования; установление места неисправности, получение диагностической информации, диагностирование тестовым воздействием. Значение систем диагностирования. Основные причины отказов и способы их устранения: отказы, информация об отказах и причинах, пошаговый поиск неисправности, уровни, виды отказов, причины, устранение неисправностей оборудования.

Тема 1.4. Исследование средств контроля технического состояния объектов и систем сервиса.

Инновационные методы организации и средства диагностирования объектов и систем сервиса. Диагностические и структурные параметры состояния технического объекта. Методы диагностирования.

Организация проведения экспертизы и диагностики. Структурно-следственные схемы. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.

РАЗДЕЛ 2. (модуль 2). Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса

Тема 2.1. Организация экспертизы предприятий сферы сервиса. Методы и средства экспертизы.

Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса. Основы оценочной деятельности. Экспертиза рынка сервисных услуг и деятельности сервисных предприятий. Организация проведения экспертизы и диагностики при предоставлении сервисных услуг.

Перечень основной нормативной документации, используемой при экспертизе. Порядок проведения экспертизы и методы проверки качества.

Тема 2.2. Сертификация предприятий сферы сервиса.

Понятие сертификации предприятий сферы сервиса. Определение сертификации предприятий сферы сервиса. Нормативно-правовая база сертификации предприятий сферы сервиса. Порядок проведения сертификации предприятий сферы сервиса

Тема 2.3. Экспертиза рабочих мест.

Отраслевое положение об аттестации рационализации, учете и планировании рабочих мест на сервисных предприятиях. Методика определения технического уровня

предприятий. Факторы и оценки технического уровня рабочих мест на производстве, показатели технического уровня производства, нормативы показателей технического уровня производства для аттестации рабочих мест. Выбор оборудования Справочные данные, используемые для проведения аттестации рабочих мест на предприятиях отраслевой группы.

Тема 2.4. Экспертиза применяемой технологии и организации труда

Исходные данные и методика экспертизы применяемой технологии на производстве. Факторы методики экспертизы. Определение наличия отклонений в факторах от требований действующей нормативной документации. Критерии оценки применяемой технологии. Характеристика факторов организации труда. Критерии оценки организации труда в бригаде. Аттестация технологического процесса.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1	Законодательно-нормативная база экспертизы.	СЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	СЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
1.2	Принципы экспертизы и диагностики.	СЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
	Виды экспертизы и диагностики.	ПЗ / Анализ конкретных ситуаций
1.3	Исследование средств диагностики технического состояния объектов сервиса.	СЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
	Исследование средств диагностики технического состояния систем сервиса.	ПЗ / Решение практических задач
1.4	Исследование средств контроля технического состояния объектов и систем сервиса.	ПЗ / Решение практических задач
2.1	Организация экспертизы предприятий сферы сервиса.	ПЗ / Решение кейса, игровое проектирование
	Методы и средства экспертизы.	ПЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
2.2	Сертификация предприятий сферы сервиса.	ПЗ / Анализ конкретных ситуаций
2.3	Экспертиза рабочих мест.	ПЗ / Педагогические игровые упражнения
2.4	Экспертиза применяемой технологии сервисного предприятия	СЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
	Экспертиза организации труда на сервисном предприятии	ПЗ / Решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1-2.4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины « Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- педагогические игровые упражнения (темы №2.3);
- практические задачи (темы №1.4, 2.1, 2.3, 2.4)
- анализ конкретных ситуаций (тема № 1.2, 2.2);
- кейс-технологии (темы № 2.1);
- игровое проектирование (тема № 2.1);
- проблемная лекция (тема № 2.1).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

Практические задачи предполагают анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место на практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Игровое проектирование предполагает решение методической задачи организации экспертизы предприятий сервиса. В ходе игрового проектирования происходит разделение участников на небольшие соревнующиеся группы и разработка ими вариантов решения поставленной задачи; проведение заключительного заседания экспертного совета, на котором группы публично защищают разработанные варианты решений. Учебные цели и система оценки деятельности в основном ориентированы на качество выполнения конкретного проекта и представления результатов проектирования.

При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. На практических занятиях используются как традиционные формы проведения кейсов, так и видеокейсы.

Педагогические игровые упражнения подразумевают проведение игр (викторин, кроссвордов), в которых в качестве игрового используется учебный материал.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы

Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Велединский В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров): учебник / В.Г. Велединский — Москва: КноРус, 2018 — 175 с.	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Шоул Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество : Пособие /Д. Шоул — 8, доп. и перераб. — Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016 — 342 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : лаб. практикум для специальности 100101.65 "Сервис" / Мин-во обр. и науки РФ, С.-Петерб. гос. ун-т сервиса и экономики ; авт.-сост. В. В. Завгородний .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУСЭ, 2013 .— 7 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.