



**Автономная некоммерческая организация дополнительного  
профессионального образования  
«Региональная система специальной подготовки»  
(АНО ДПО «РССП»)**

**115432 г. Москва, ул. Трофимова д.24. корп. 1  
Тел.: (499) 394-26-42, (495) 742-30-02  
[www.dporssp.ru](http://www.dporssp.ru) [dporssp@inbox.ru](mailto:dporssp@inbox.ru)**



**УТВЕРЖДАЮ**

**Ректор АНО ДПО «РССП»**

**А.В. Солдатова**

**«03» июля 2017 г.**

**Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки  
«Сертификация услуг»**

**Вариативный модуль  
290 часов**

Учебно-методические документы:  
учебный план, учебная программа.

Москва, 2017

## **1. Общие положения**

### **1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы профессиональной переподготовки**

Дополнительная профессиональная образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), а так же оценочных и методических материалов.

Программа профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере подтверждения соответствия услуг.

Данная программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества обучения.

Программа профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Региональная система специальной подготовки» с учетом требований ФГОС ВО по направлению подготовки «Стандартизация и метрология» (уровень бакалавриата, уровень магистратуры) к результатам освоения программы; требований профессионального стандарта «Специалист по сертификации продукции», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. №857н; квалификационных требований, указанных в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21 августа 1998г. №37 (с изменениями и дополнениями). Раздел I. Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях. 1. Должности руководителей. Начальник отдела контроля качества. 2. Должности специалистов. Инженер по качеству. Инженер по стандартизации.

Нормативно-правовую основу разработки программы профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499);
- письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 №ВК-1032/06;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001г. №197-ФЗ;
- постановление правительства Российской Федерации от 22 января 2013г. №23 «О Правилах разработки. Утверждения и применения профессиональных стандартов».

### **1.2. Общая характеристика программы.**

**1.2.1. Цель реализации программы:** получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере подтверждения соответствия услуг.

**1.2.2. Категория слушателей:** специалисты, эксперты органов по сертификации услуг, имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование.

**1.2.3. Требования к слушателям:** к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное или высшее образование.

**1.2.4. Перечень нормативных документов, определяющих квалификационные характеристики (требования) к выпускнику программы:**

- профессиональный стандарт «Специалист по сертификации продукции», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. №857н;

- - квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21 августа 1998г. №37 (с изменениями и дополнениями). Раздел I. Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях. 1. Должности руководителей. Начальник отдела контроля качества. 2. Должности специалистов. Инженер по качеству. Заместитель директора по качеству. Инженер по стандартизации.
- - требований ФГОС ВО по направлению подготовки «Стандартизация и метрология» (уровень бакалавриата, уровень магистратуры) к результатам освоения программы.
- **1.2.5. Формы обучения:** заочная, без отрыва от работы (частичный отрыв).

**1.2.6. Трудоемкость программы:** нормативный срок освоения программы составляет 290 часов. Трудоемкость программы включает все виды аудиторной и самостоятельной внеаудиторной работы обучающегося и время, отводимое на контроль качества освоения слушателями программы профессиональной переподготовки.

**1.2.7. Режим занятий:** не более 8 академических часов в день.

## **2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, требования к результатам освоения программы профессиональной переподготовки**

### **2.1. Виды профессиональной деятельности**

Область профессиональной деятельности слушателей, освоивших программу профессиональной переподготовки для выполнения нового вида деятельности включает: установление, реализация и контроль норм правил и требований к услуге, технологическому процессу ее потребления; обеспечение функционирования систем оценки соответствия услуг заданным требованиям.

Объектами профессиональной деятельности слушателей, освоивших программу профессиональной переподготовки, являются:

- услуги и технологические процессы;
- техническое регулирование, системы стандартизации, сертификации, метрологическое обеспечение технического регулирования;
- нормативная документация.

Виды профессиональной деятельности:

- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая.

Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

производственно-технологическая:

- подтверждение соответствия услуг требованиям стандартов;
- разработка процедур по реализации процесса подтверждения соответствия.

организационно-управленческая:

- участие в практическом освоении систем менеджмента качества;
- участие в аккредитации органов по сертификации.

### **2.2. Планируемые результаты обучения.**

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения данной программы.**

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

производственно-технологическая:

- способность участвовать в практическом освоении систем управления качеством
- способность участвовать в проведении сертификации услуг

- способность разрабатывать процедуры по реализации процесса подтверждения соответствия
- организационно-управленческая:
- способность участвовать в проведении аккредитации органов по сертификации

В результате освоения курса обучающийся должен:

***Знать:***

- действующее законодательство Российской Федерации в сфере стандартизации и технического регулирования;
- быть в курсе международной практики подтверждения соответствия;
- руководствоваться определениями понятий в сфере оценки (подтверждения) соответствия;
- иметь представление о требованиях к компетентности и управлению компетентностью персонала;
- знать правила сертификации услуг;
- обладать знаниями в области нормативного обеспечения определенных видов услуг;
- знать и уметь применять на практике порядок проведения добровольной сертификации услуг по ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ).

***Уметь:***

- применять общие правила и процедуры проведения оценки (подтверждения) соответствия услуг;
- уметь проводить инспекционный контроль за сертифицированными услугами;
- знать и уметь применять на практике правила оформления сертификата соответствия на услуги;

***Владеть:***

- методами сертификации услуг.
- владеть общими правилами и процедурами сертификации услуг;

### 3. Содержание программы

#### 3.1. Учебный план

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки  
«Сертификация услуг»

Таблица 1

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Трудоемкость	Всего часов	Количество часов по видам учебных занятий			
				Лекции и	Практические занятия (семинары)	Самостоятельная внеаудиторная работа	Форма контроля
1	Правовое регулирование отношений в области сертификации услуг. Законодательство в области технического регулирования Российской Федерации	16	16	10	-	6	зачет



Форма обучения	1 нед	2 нед	3 нед	4 нед	5 нед	6 нед	7 нед	8 нед	9 нед	10 нед	11 нед	Итого часов
Примечание: С – самостоятельная работа												

### 3.3. Рабочие программы дисциплин

#### 1. «Правовое регулирование отношений в области сертификации услуг. Законодательство в области технического регулирования Российской Федерации и ЕАЭС. Аккредитация органов по оценке соответствия.»

Общие положения технического регулирования: принципы технического регулирования, технические регламенты. Объекты применения технического регулирования: продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации, работы и услуги; оценка (подтверждение) соответствия. Применение к объектам обязательных требований и регулирование на добровольной основе. Основные положения стандартизации, аккредитации, подтверждения и оценки соответствия. Общие требования к органам по сертификации услуг. Критерии аккредитации органов по сертификации услуг. Единый Реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров). Формирование системы менеджмента качества, принципы документирования процедур органа по сертификации услуг.

**Виды занятий:** лекции, самостоятельная работа

##### Основная литература:

- 1) «Федеральный закон от 27. Декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании», Выписка из договора о евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года» (НПА тиражированные по заказу АНО ДПО «РССП»);
- 2) «Критерии аккредитации, перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечень документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации» (НПА тиражированные по заказу АНО ДПО «РССП»);
- 3) В.Г. Версан, Г.И. Элькин, Техническое регулирование, учебник, Москва, ЗАО «Издательство «Экономика», 2008

##### Дополнительная литература:

- 1) Версан В.Г., Элькин Г.И. «Техническое регулирование. Учебник». Изд-во: Экономика, 2008 г. 680 стр.
- 2) Словарь-справочник по техническому регулированию. И.З. Аронов, А.Л. Теркель, А.М. Рыбакова. Изд-во: Стандарты и качество, 2006 г., 150 стр

##### Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Общие понятия технического регулирования.
2. Основные принципы технического регулирования.
3. Сфера применения технического регулирования.
4. Принципы технического регулирования.
5. Права и обязанности аккредитованных лиц.
6. Требования к порядку предоставления заявителем заявления и документов, необходимых для аккредитации, и их приема национальным органом по аккредитации.
7. Порядок оценки соответствия заявителя критериям аккредитации.
8. Внесение изменений в сведения об аккредитованном лице, содержащиеся в реестре аккредитованных лиц.
9. Порядок прекращения действия аккредитации.
10. Порядок приостановления, возобновления действия аккредитации, порядок сокращения и расширения области аккредитации.

## **2. Стандартизация. Основные положения Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 №162-ФЗ..**

Основные положения Закона РФ «О стандартизации». Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Категории и виды стандартов. Классификация и обозначение государственных стандартов. Основопологающие документы, определяющие деятельность в области стандартизации, метрологии и сертификации стран - участниц межгосударственной стандартизации. Основные методы оценки соответствия при сертификации.

**Виды занятий:** лекции, самостоятельная работа

### **Основная литература:**

1) Федеральный закон от 29 июня 2015г. №162-ФЗ О стандартизации в Российской Федерации постатейный с комментариями, Коллектив авторов: Аронов И.З., Версан В.Г., Калмыкова А.В., Каширкина А.А., Колосова Н.М., Морозов А.Н., Осипов Б.В., Помазанский А.Е., Раков А.В., Рахманов М.Л., Рыбакова А.М., Созинова И.Ю., Терещенко Л.К., Москва 2016

2) Ю.Н. Берновский, Стандартизация продукции, процессов и услуг, Москва, 2012

### **Дополнительная литература:**

1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг

### **Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Общие понятия стандартизации.
2. Цели стандартизации.
3. Принципы стандартизации.
4. Национальный орган по стандартизации в Р.Ф.
5. Стандарты организаций.
6. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
7. Общероссийские классификаторы продукции и услуг.
8. Стандартизация в области оценки соответствия

## **3. Сертификация услуг. Основные положения и требования.**

Сертификация услуг: общие положения и определения. Органы по сертификации услуг. Оценка показателей качества в нормативной или технической документации на услуги. Классификация услуг.

**Виды занятий:** лекции, самостоятельная работа

### **Основная литература:**

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».
2. ГОСТ Р 56041-2014 «Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов»
3. ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)

### **Дополнительная литература**

- 1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- 2) Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ

### **Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Понятие подтверждение соответствия.
2. Цели подтверждения соответствия.
3. Принципы подтверждения соответствия.
4. Формы подтверждения соответствия.
5. Добровольное подтверждение соответствия.
6. Права и обязанности органа по сертификации.
7. Когда вступает в действие сертификат соответствия на услуги общественного питания?
8. Какие документы в области стандартизации из нижеперечисленных предусмотрены Федеральным законом “О техническом регулировании”?
9. Какое необходимое условие требуется для классификации предприятия по типу “столовая”?

#### **4. Системы добровольной сертификации услуг, схемы сертификации, формы основных документов и правила их заполнения, инспекционный контроль за сертифицированными услугами.**

Схемы сертификации. Системы сертификации. Структура системы сертификации. Участники сертификации. Сертификация систем качества. Номенклатура услуг, подлежащих добровольной сертификации. Порядок сертификации услуг, схемы сертификации, инспекционный контроль за сертифицированными услугами. Круглый стол по вопросам изучения практических аспектов сертификации услуг. Деловая игра по сертификации услуг с заполнением необходимых форм документов.

**Виды занятий:** лекции, практическая работа, самостоятельная работа

#### **Основная литература:**

1. ГОСТ Р 56041-2014 «Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов»
2. ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)

#### **Дополнительная литература:**

- 1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей
- 2) Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ

#### **Перечень вопросов для подготовки к зачету:**

- 1 Выберите стандартизованное определение полуфабрикатов высокой степени готовности:
- 2 При каких объемах изготавливаемой продукции рекомендуется организовать собственные технологические лаборатории?
- 3 В каких случаях допускается сокращение состава производственных помещений до одного без разделения на цехи, но с выделением отдельных участков?
- 4 Как называется предприятие общественного питания, предназначенное для производства продукции общественного питания и снабжения магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, доставки потребителям по их заказам на дом, в офисы, на рабочие места?
- 5 Какой дополнительный признак классификации кафе существует?
- 6 Выберите стандартизованное определение термина “порция”?
- 7 Кто утверждает технические документы на предприятии общественного питания?
- 8 В каком документе из нижеперечисленных предусмотрен раздел “упаковка и маркировка”?
- 9 По чьей инициативе осуществляется добровольная сертификация услуг общественного питания?



- 10 К какому типу предприятий торговли относится магазин «Электротовары»?
- 11 "Какую информацию нет необходимости доводить до потребителя на вывеске или в других местах, удобных для ознакомления?"
- 12 Какова периодичность проведения инспекционного контроля?
- 13 Какие схемы сертификации применяются при сертификации услуг торговли?
- 14 Торговый центр это?
- 15 Какие формы и методы обслуживания не предусмотрены для магазинов-салонов?
- 16 Выберите стандартизованное определение термина "молл":
- 17 "каких случаях по результатам инспекционного контроля принимается решение о прекращении действия сертификата соответствия?"
- 18 "Что является основанием для проведения добровольной сертификации услуг розничной торговли?"
- 19 "В каком виде не могут храниться в архиве комплекты документов по сертификации услуги розничной торговли?"
- 20 Выбрать стандартизованное определение термина "безопасность услуги ":

## **5. Особенности сертификации услуг общественного питания и торговли.**

Порядок сертификации услуг общественного питания и торговли, схемы сертификации, инспекционный контроль за сертифицированными услугами. Круглый стол по вопросам изучения услуг общественного питания и торговли. Деловая игра (по группам) «Проведение работ по подтверждению соответствия услуг с заполнением необходимых форм и письменным отчетом».

**Виды занятий:** лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа

### **Основная литература:**

3. ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу»
4. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»

### **Дополнительная литература:**

- 1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- 2) Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ

### **Перечень вопросов для подготовки к зачету:**

Выбрать стандартизованное определение термина "услуга общественного питания:

- 2 Какая из нижеперечисленных услуг не относится к услугам общественного питания?
- 3 Услуги общественного питания должны отвечать общим требованиям. К какому из них относится "стилевое единство"?
- 4 Какой из нижеперечисленных методов не применяется для оценки и контроля качества услуг общественного питания?
- 5 Какой из нижеперечисленных методов применяется при оценке и контроле продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания?
- 6 Каково определение "бариста"?
- 7 Как называется работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами)?
- 8 При какой форме банкетного обслуживания из нижеперечисленных применяется полное обслуживание потребителей?
- 9 Какой персонал предприятия общественного питания не обязан проходить периодические медицинские осмотры?
- 10 Какие проходы между столами рекомендуются в помещениях предприятий общественного питания при самообслуживании?

- 11 Какие размеры площади на одного человека рекомендованы при обслуживании за столом при свободно стоящих предметах мебели в кафе и ресторанах?
  - 12 В каких документах фиксируются функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу?
  - 13 Кому из специалистов не вменяется требование уметь составлять винную карту?
  - 14 Обслуживающий персонал каких предприятий должен знать иностранный язык?
  - 15 Кто проводит отбор проб (образцов) для проведения испытаний?
- Выбрать стандартизированное определение термина "безопасность услуги общественного питания"
- 16 Выбрать стандартизированное определение термина "услуга розничной торговли":
  - 17 Какая из нижеперечисленных услуг не относится к услугам торговли?
  - 18 "Какой документ устанавливает термины и определения: торговая деятельность, оптовая торговля, розничная торговля?"
  - 19 "Какой из нижеперечисленных методов не применяется для оценки и контроля качества услуг розничной торговли?"
  - 20 "Какой из нижеперечисленных видов контроля применяется при контроле сертифицированной услуги?"
  - 21 Какие требования не предъявляются к товароведу (менеджеру по качеству)?
  - 22 "Как называется работник, знающий платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств?"
  - 23 Что такое административный персонал?
  - 24 "Какой персонал торгового предприятия по продаже продовольственных товаров не обязан проходить периодические медицинские осмотры?"
  - 25 По каким признакам не подразделяют предприятия торговли?
  - 26 По виду торгового объекта предприятия могут быть:
  - 27 "В каких документах фиксируются функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу?"
  - 28 Кому из специалистов вменяется требование знания ГОСТ, СТО, ТУ?
  - 29 "Обслуживающий персонал каких предприятий должен знать иностранный язык?"
  - 30 По типу предприятие торговли может быть:

#### **6. Техническое обеспечение сертификации услуг: метрологическое обеспечение, кадровое обеспечение, информационное обеспечение, обеспечение нормативными документами**

Метрологическая экспертиза проектов стандартов контрольно-измерительная техника. Кадровое обеспечение, требования к персоналу принимающего участие в работах по оценке (подтверждению) соответствия услуг. Информационное обеспечение, порядок создания национальным органом по аккредитации федеральной государственной информационной системы в области аккредитации. Содержание федеральной государственной информационной системы в области аккредитации. Доступ к информации, содержащейся в федеральной государственной информационной системы в области аккредитации. Реестр аккредитованных лиц, реестр экспертов по аккредитации, реестр технических экспертов, реестр экспертных организаций.

**Виды занятий:** лекции, самостоятельная работа

#### **Основная литература:**

1. Федеральный закон от 26.06.2008 г. № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 30.11.2011 N 347-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.12.2013 N 338-ФЗ, от 23.06.2014 N 160-ФЗ, от 21.07.2014 N 254-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ.
2. Федеральный закон от 27. Декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании

3. Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 года № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

**Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Государственные метрологические службы.
2. Требования к измерениям.
3. Методики (методы) измерений.
4. Требования к единицам величин.
5. Требования к эталонам единиц величин.
6. Требования к стандартным образцам.
7. Требования к средствам измерений.
8. Формы государственного регулирования в области обеспечения единства измерений.
9. Утверждение типа средств измерений и типа стандартных образцов.
10. Поверка средств измерений.
11. Метрологическая экспертиза
12. Порядок создания национальным органом по аккредитации федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
13. Содержание федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
14. Доступ к информации, содержащейся в федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
15. Реестр аккредитованных лиц, реестр экспертов по аккредитации, реестр технических экспертов, реестр экспертных организаций.

**4. Условия реализации программы**

**4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной программы профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» предполагает наличие учебной аудитории (кабинета), оснащенной:

- рабочими местами для удобного размещения слушателей учебной группы;
- рабочим местом преподавателя;
- экраном для проецирования видеоинформации;
- мультимедийным видеопроектором с компьютерным управлением;
- персональным компьютером;
- комплектом учебно-методических материалов.

**4.2 Учебно-методическое обеспечение программы  
(нормативно-правовые документы)**

**Основная литература:**

1. Федеральный закон от 27.12.2002г № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (редакция от 23.07.2013г с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.09.2013г) <http://www.consultant.ru>
2. Приказ Минэкономразвития России № 326 от 30.05.2014г. «Об утверждении Критериев аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требований к ним». <http://www.consultant.ru>
3. Федеральный закон от 23.12.2013г № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации». <http://www.consultant.ru>
4. Федеральный закон от 26.06.2008 г. № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 30.11.2011 N 347-ФЗ,

от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.12.2013 N 338-ФЗ, от 23.06.2014 N 160-ФЗ, от 21.07.2014 N 254-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ.

5. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы». <http://standartgost.ru>
6. ГОСТ Р 56041-2014 «Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов»
7. ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)
8. ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу»
9. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
10. Ю.Н. Берновский, Стандартизация продукции, процессов и услуг, Москва, 2012
11. Подтверждение соответствия продукции и услуг. Учебное пособие (книга), Мигачёв Б.С., Лемешева О.И., Павлов В.Е. 2009, Академия стандартизации, метрологии и сертификации
12. Техническое регулирование. Правовые аспекты реформы. Комментарий к Федеральному закону «О техническом регулировании». Монография (книга), Гапанович В.А., Сулакшин С.С., Аронов И.З., Нестеров А.В., 2010, Научный эксперт

#### **Дополнительная литература:**

- 1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- 2) Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ
- 3) Версан В.Г., Элькин Г.И. «Техническое регулирование. Учебник». Изд-во: Экономика, 2008 г. 680 стр.
- 4) Словарь-справочник по техническому регулированию. И.З. Аронов, А.Л. Теркель, А.М. Рыбакова. Изд-во: Стандарты и качество, 2006 г., 150 стр
- 5) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг"

#### **4.3 Рекомендуемые Интернет-ресурсы**

<https://www.gost.ru/portal/gost> - официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт);

<http://fsa.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной службы по аккредитации (ФСА);

<http://www.eurasiancommission.org/> - официальный сайт Евразийской экономической комиссии (ЕЭК);

<http://minpromtorg.gov.ru/> - официальный сайт Министерства промышленности и торговли (Минпромторг);

[www.standards.ru](http://www.standards.ru) - официальный сайт Федерального государственного унитарного предприятия "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»);

[www.stq.ru](http://www.stq.ru). - официальный сайт РИА «Стандарты и качество». Журнал «Стандарты и качество» [Электронный ресурс];

#### **4.4. Методические рекомендации по организации изучения программы**

Основными формами изучения курса являются лекции, практические занятия, активная самостоятельная внеаудиторная работа. На лекционном занятии преподаватель обозначает основные вопросы темы и далее подробно их излагает, давая теоретическое обоснование определенных положений, а так же используя иллюстрационный и презентационный материал. Проведение практических занятий в виде семинаров осуществляется преимущественно в виде диалогического общения, обсуждения подготовленных докладов и рефератов, работы над заданиями. В аудиторных формах организуется дискуссионное обсуждение результатов, достигнутых обучающимися в ходе самостоятельной образовательной деятельности с опорой на дополнительно привлекаемые ресурсы. Самостоятельная внеаудиторная работа слушателей предполагает работу с рекомендованными источниками, подготовку к выполнению тестов, подбор практических материалов.

#### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение слушателей по программе профессиональной переподготовки «Сертификация услуг»: наличие высшего профессионального образования и опыта практической работы по профилю, соответствующему учебной программе.

### **5. Формы аттестации и оценочных средств.**

#### **5.1. Оценочные материалы**

Фонд оценочных средств по программе профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» представлен в электронной базе оценочных материалов АНО ДПО «РССП». Примерный фонд оценочных средств для подготовки представлен в **Приложении 1** и включает:

1. Контрольные вопросы для собеседований;
  2. Примерная тематика аттестационных (дипломных) работ.
- В процессе обучения используются следующие виды контроля:
- устный опрос;
  - письменные работы.

Используемые виды контроля направлены на выявление формируемых компетенций:

- в процессе собеседования преподавателя и слушателя;
- в процессе создания и проверки письменных материалов.

Формы контроля:

- собеседование;
- зачет (по дисциплине);
- защита дипломной работы (итоговый контроль знаний)

Для контроля знаний по всем дисциплинам разработаны вопросы к зачетам, для ряду дисциплин подготовлены так же тестовые задания.

#### **5.2. Организация промежуточной аттестации.**

Промежуточная аттестация слушателей проводится в форме зачет.

Зачет проходит в форме собеседования.

Собеседования со слушателями проводится в форме устного опроса по контрольным вопросам которое позволяет оценить работу слушателя по усвоению программы дисциплины.

Критерии успешной сдачи зачета является запись преподавателя в итоговой зачетной ведомости «зачтено».

#### **5.3. Организация итоговой аттестации:**

Итоговая аттестация слушателей проводится в форме защиты дипломной работы.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения материала, предъявляемого ему в соответствии с планом дополнительной профессиональной

программы профессиональной переподготовки и успешного прохождения промежуточной аттестации.

Защита дипломной работы проводится в форме доклада по написанной работе, а так же в форме ответов на вопросы, заданным по теме работы, что позволяет оценить работу слушателя по усвоению программы профессиональной переподготовки.

Результаты итоговой аттестации определяются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачет», «незачет».

Критерии итоговой аттестационной оценки следующие:

- оценки «отлично» заслуживает слушатель, показавший всестороннее и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания и решать задачи по программе курса, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, проявивший творческие способности в понимании, изложении и применении учебно-программного материала;

- оценки «хорошо» заслуживает слушатель, показавший полное знание программного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, способный к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

- оценки «удовлетворительно» заслуживает слушатель, показавший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой по программе курса. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется слушателям, допустившим погрешности в ответе на аттестационных испытаниях, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему пробелы в знании основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные

Слушатели, освоившие учебную программу и прошедшие итоговую аттестацию, получают диплом установленного АНО ДПО «РССП» образца о профессиональной переподготовке.

Слушателям, показавшим неудовлетворительные знания данной учебной программы, выдаётся справка о прослушанной учебной программе.

Программа профессиональной переподготовки «Сертификация услуг» утверждена на заседании учебно-методического совета АНО ДПО «РССП», Приказ № 15 от «03» июля 2017 г.



**Автономная некоммерческая организация дополнительного  
профессионального образования  
«Региональная система специальной подготовки»  
(АНО ДПО «РССП»)**

**115432 г. Москва, ул. Трофимова д.24. корп. 1  
Тел.: (499) 394-26-42, (495) 742-30-02  
[www.dporssp.ru](http://www.dporssp.ru) [dporssp@inbox.ru](mailto:dporssp@inbox.ru)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Ректор АНО ДПО «РССП»**  
**А.В. Солдатова**  
**«03» июля 2017 г.**

**Примерный фонд оценочных средств  
дополнительной профессиональной образовательной программы  
профессиональной переподготовки «Сертификация услуг»**

Москва, 2017

## **II. Контрольные вопросы для собеседования.**

- 1 Выбрать стандартизованное определение термина “услуга общественного питания:
- 2 Какая из нижеперечисленных услуг не относится к услугам общественного питания?
- 3 Услуги общественного питания должны отвечать общим требованиям. К какому из них относится “стилевое единство”?
- 4 Какой из нижеперечисленных методов не применяется для оценки и контроля качества услуг общественного питания?
- 5 Какой из нижеперечисленных методов применяется при оценке и контроле продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания?
- 6 Каково определение “бариста”?
- 7 Как называется работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами)?
- 8 При какой форме банкетного обслуживания из нижеперечисленных применяется полное обслуживание потребителей?
- 9 Какой персонал предприятия общественного питания не обязан проходить периодические медицинские осмотры?
- 10 Какие проходы между столами рекомендуются в помещениях предприятий общественного питания при самообслуживании?
- 11 Какие размеры площади на одного человека рекомендованы при обслуживании за столом при свободно стоящих предметах мебели в кафе и ресторанах?
- 12 В каких документах фиксируются функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу?
- 13 Кому из специалистов не вменяется требование уметь составлять винную карту?
- 14 Обслуживающий персонал каких предприятий должен знать иностранный язык?
- 15 Кто проводит отбор проб (образцов) для проведения испытаний?
- 16 Выберите стандартизованное определение полуфабрикатов высокой степени готовности:
- 17 При каких объемах изготавливаемой продукции рекомендуется организовать собственные технологические лаборатории?
- 18 В каких случаях допускается сокращение состава производственных помещений до одного без разделения на цехи, но с выделением отдельных участков?
- 19 Как называется предприятие общественного питания, предназначенное для производства продукции общественного питания и снабжения магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, доставки потребителям по их заказам на дом, в офисы, на рабочие места?
- 20 Какой дополнительный признак классификации кафе существует?
- 21 Выберите стандартизованное определение термина “порция”?
- 22 Кто утверждает технические документы на предприятии общественного питания?
- 23 В каком документе из нижеперечисленных предусмотрен раздел “упаковка и маркировка”?
- 24 По чьей инициативе осуществляется добровольная сертификация услуг общественного питания?
- 25 Когда вступает в действие сертификат соответствия на услуги общественного питания?
- 26 Какие документы в области стандартизации из нижеперечисленных предусмотрены Федеральным законом “О техническом регулировании”?
- 27 Какое необходимое условие требуется для классификации предприятия по типу “столовая”?
- 28 Какие отличия по отношению к бару установлены для буфета?
- 29 Какие отличия по отношению к кафе установлены для ресторана?
- 30 Какое требование не предусмотрено для кафе?



- 31 Какую информацию нет необходимости доводить до потребителя на вывеске или в других местах, удобных для ознакомления?
- 32 Какие требования установлены для предприятий общественного питания, расположенных выше третьего этажа, с 1 января 2016 г.?
- 33 Какие схемы сертификации применяются при сертификации услуги питания?
- 34 На какой вид продукции общественного питания недостаточно оформить только технологическую карту?
- 35 Какие формы и методы обслуживания не предусмотрены для столовой?
- 36 Выберите стандартизованное определение термина "неучтенные потери":
- 37 В каких типах предприятий общественного питания обязательно наличие гардероба?
- 38 Что является основанием для проведения добровольной сертификации услуг общественного питания?
- 39 Каковы сроки доставки проб скоропортящейся продукции в лабораторию?
- 40 Выбрать стандартизованное определение термина "безопасность услуги общественного питания"
- 41 Выбрать стандартизованное определение термина "услуга розничной торговли":
- 42 Какая из нижеперечисленных услуг не относится к услугам торговли?
- 43 "Какой документ устанавливает термины и определения: торговая деятельность, оптовая торговля, розничная торговля?"
- 44 "Какой из нижеперечисленных методов не применяется для оценки и контроля качества услуг розничной торговли?"
- 45 "Какой из нижеперечисленных видов контроля применяется при контроле сертифицированной услуги?"
- 46 Какие требования не предъявляются к товароведу (менеджеру по качеству)?
- 47 "Как называется работник, знающий платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств?"
- 48 Что такое административный персонал?
- 49 "Какой персонал торгового предприятия по продаже продовольственных товаров не обязан проходить периодические медицинские осмотры?"
- 50 По каким признакам не подразделяют предприятия торговли?
- 51 По виду торгового объекта предприятия могут быть:
- 52 "В каких документах фиксируются функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу?"
- 53 Кому из специалистов вменяется требование знания ГОСТ, СТО, ТУ?
- 54 "Обслуживающий персонал каких предприятий должен знать иностранный язык?"
- 55 По типу предприятие торговли может быть:
- 56 Выберите стандартизованное определение стационарного торгового объекта:
- 57 Какова минимальная торговая площадь супермаркета?
- 58 "На основании какого документа выдается сертификат соответствия услуг розничной торговли?"
- 59 "В каких случаях не проводится инспекционный контроль за сертифицированными услугами?"
- 60 "Какие документы не обязательно предоставлять при подаче заявки на сертификацию услуг розничной торговли?"
- 61 Выберите стандартизованное определение термина "дискаунтер"?
- 62 Что не является материально-технической базой торговли?
- 63 Каков срок действия сертификата соответствия на услуги розничной торговли?
- 64 "По чьей инициативе осуществляется добровольная сертификация услуг розничной торговли?"
- 65 "Когда вступает в действие сертификат соответствия на услуги розничной торговли?"
- 66 "Какие документы в области стандартизации из нижеперечисленных не предусмотрены Федеральным законом "О техническом регулировании"?"

67. Какая информация не влияет на классификацию предприятий торговли?
68. Какие бывают формы обслуживания?
69. Чем отличается универсальное предприятие торговли от специализированного?
60. К какому типу предприятий торговли относится магазин «Электротовары»?
61. "Какую информацию нет необходимости доводить до потребителя на вывеске или в других местах, удобных для ознакомления?"
62. Какова периодичность проведения инспекционного контроля?
63. Какие схемы сертификации применяются при сертификации услуг торговли?
64. Торговый центр это?
65. Какие формы и методы обслуживания не предусмотрены для магазинов-салонов?
66. Выберите стандартизованное определение термина "молл":
67. "Каких случаях по результатам инспекционного контроля принимается решение о прекращении действия сертификата соответствия?"
68. "Что является основанием для проведения добровольной сертификации услуг розничной торговли?"
69. "В каком виде не могут храниться в архиве комплекты документов по сертификации услуги розничной торговли?"
70. Выбрать стандартизованное определение термина "безопасность услуги "
71. Государственные метрологические службы.
72. Требования к измерениям.
73. Методики (методы) измерений.
74. Требования к единицам величин.
75. Требования к эталонам единиц величин.
76. Требования к стандартным образам.
77. Требования к средствам измерений.
78. Формы государственного регулирования в области обеспечения единства измерений.
79. Утверждение типа средств измерений и типа стандартных образцов.
80. Поверка средств измерений.
81. Метрологическая экспертиза
82. Порядок создания национальным органом по аккредитации федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
83. Содержание федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
84. Доступ к информации, содержащейся в федеральной государственной информационной системы в области аккредитации.
85. Реестр аккредитованных лиц, реестр экспертов по аккредитации, реестр технических экспертов, реестр экспертных организаций.
86. Общие понятия технического регулирования.
87. Основные принципы технического регулирования.
88. Сфера применения технического регулирования.
89. Принципы технического регулирования.
100. Права и обязанности аккредитованных лиц.
101. Требования к порядку предоставления заявителем заявления и документов, необходимых для аккредитации, и их приема национальным органом по аккредитации.
102. Порядок оценки соответствия заявителя критериям аккредитации.
103. Внесение изменений в сведения об аккредитованном лице, содержащиеся в реестре аккредитованных лиц.
104. Порядок прекращения действия аккредитации.
105. Порядок приостановления, возобновления действия аккредитации, порядок сокращения и расширения области аккредитации.
106. Общие понятия стандартизации.
107. Цели стандартизации.
108. Принципы стандартизации.
109. Национальный орган по стандартизации в Р.Ф.

110. Стандарты организаций.
111. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
112. Общероссийские классификаторы продукции и услуг.
113. Стандартизация в области оценки соответствия
114. Понятие подтверждение соответствия.
2. Цели подтверждения соответствия.
3. Принципы подтверждения соответствия.
4. Формы подтверждения соответствия.
5. Добровольное подтверждение соответствия.
6. Права и обязанности органа по сертификации.
7. Когда вступает в действие сертификат соответствия на услуги общественного питания?
8. Какие документы в области стандартизации из нижеперечисленных предусмотрены Федеральным законом “О техническом регулировании”?
9. Какое необходимое условие требуется для классификации предприятия по типу “столовая”?

## **II. Примерная тематика аттестационных (дипломных) работ**

1. Сертификация услуг розничной торговли.
2. Стандартизация в области сертификации услуг.
3. Сертификация услуг общественного питания.
4. Особенности аккредитации в национальной системе аккредитации.
5. Функции участников национальной системы аккредитации.
6. Оценка соответствия заявителя критериям аккредитации.
7. Реформа технического регулирования
8. Современные требования к органам по сертификации услуг.
9. Общая характеристика и классификация услуг общественного питания