

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Сервисная деятельность»

на тему: «СЕРТИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК МЕТОД
ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Выполнила:
Студентка 2 курса
группы 5331
Кашапова Ландыш Ахатовна

Научный руководитель:
к. г. н., доцент
Кулягина Наталья Геннадьевна

Содержание

Введение

1. Основы сертификации и стандартизации предприятий в сфере услуг.

1.1. Сущность и содержание стандартизации.

В современных условиях развития международной торговли и кооперации успех и развитие предприятий во многом зависит от того, насколько их продукция или услуги отвечают современным представлениям о нормах соответствия качества. Ни одно общество не способно естественно работать в отсутствие технологического законодательства и нормативных документов, которые регламентируют принципы, движения, способы производства и контролирования продукта, а также гарантируют безопасность жизни, здоровья и благосостояния людей и окружающей среды. Большую роль в повышении качества продукции играют стандарты, которые разрабатываются в рамках как государственных, так и международных систем стандартизации.

Стандартизация – это деятельность, которая направлена на разработку и установление требований, норм, правил и характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающих право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

Целью стандартизации является достижение в наибольшей степени регулирования в той или иной области методом широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых и потенциальных задач.

Задачи стандартизации заключаются в создании системы нормативной документации, которая охватывает все виды промышленного производства и сферу услуг.

Есть основные результаты по стандартизации, которые должны быть обязательно выполнены. Во-первых, повышение степени качества продукта или процесса должны их функциональному назначению. Во-вторых, надо устранить все технические объекты в международном товарообмене. И в-третьих, помощь научно-техническому прогрессу и сотрудничеству в

научно-технических областях.

Цели стандартизации можно разделить на общие и более узкие соответствия. Общие цели для российской стандартизации являются обязательным выполнением требований стандартов. И к ним относятся:

- 1) Разработка норм, требований, правил, которые обеспечивают безопасность продукции;
- 2) Совместимость и взаимозаменяемость изделий;
- 3) Качество продукции в соответствии с уровнем развития научно-технического прогресса;
- 4) Единство измерений;
- 5) Экономия всех видов ресурсов;
- 6) Безопасность хозяйственных объектов связанная с возможностью возникновения различных катастроф и ЧС;
- 7) Обороноспособность и мобилизационная готовность страны.

Более узкие (конкретные) цели относятся к определенной области деятельности, отрасли производства.

Также, стандартизация связана с такими понятиями, как объект стандартизации и область стандартизации. Объект (предмет) стандартизации – это продукция, процесс или услуга, для которой разрабатываются некие различные требования, характеристики, параметры и правила. А область стандартизации - это совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.

Стандартизацию можно осуществить на разных уровнях, которые различаются в зависимости от того, участники какого географического, экономического, политического региона мира принимают стандарт.

Международная стандартизация – это когда участия в стандартизации открыто для соответствующих органов любой страны.

Региональная стандартизация – это деятельность открытая только для соответствующих органов государств географического, политического или экономического региона мира.

Национальная стандартизация - это стандартизация, которая осуществляется на разных уровнях, в одном конкретном государстве.

Административная территориальная стандартизация – это стандартизация, которая проводится в административно-территориальной единицы.

1.2. Сертификация: сущность и прохождение.

Сертификация в переводе с латыни означает “сделано верно”. Для того, чтобы убедиться в том, что продукт “сделан, верно”, надо знать, каким требованиям он должен соответствовать и каким образом возможно получить достоверные доказательства этого соответствия.

Сертификация — это процедура, посредством которой лицо или орган дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.

Качество продукции или услуг является одним из главных факторов в успешной деятельности любой организации. На сегодняшний день во всем мире заметно усилились требования, предъявляемые потребителем к качеству продукции.

Сертификация продукции является одной из значительных мер повышения качества продукции. В сертификации заинтересованы не только изготовитель и потребитель, но и общественные, и частные производственные, потребительские организации.

В настоящее время можно разделить несколько видов сертификации:

1. Сертификат соответствия.
2. Сертификат пожарной безопасности.
3. Гигиеническое заключение.
4. Другие виды сертификационных и прочих документов:

Сертификат соответствия на продукцию выдается при наличии нужных для данной продукции документов (гигиеническое заключение, ветеринарное свидетельство, сертификат пожарной безопасности и др.)

