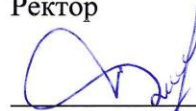


**Автономная некоммерческая образовательная организация
дополнительного профессионального образования
Учебно-консультационный центр «ВНИИС»
(АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС»)**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



И.М. Фельдман

15.05.2019



**Учебная программа
повышения квалификации
«Сертификация услуг»**

Москва, 2019 г.

Цель реализации образовательной программы

Целью реализации программы повышения квалификации «Сертификация услуг» является совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания, навыки и умения, необходимые для качественного изменения и приобретения новых компетенций, которыми должен обладать кандидат в эксперты по сертификации услуг или (в случае повышения квалификации) – действующий эксперт по сертификации услуг.

Слушатель, прошедший программу обучения, должен обладать знаниями, указанными в нижеприведенном учебно-тематическом плане.

Содержание программы

Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин, разделов и тем	Всего, час	в том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1	Законодательство о техническом регулировании. Цели сертификации услуг в свете ФЗ «О техническом регулировании»	6	4	2	
2	Роль сертификации услуг в защите прав потребителей, отраслевые Правила оказания услуг	4	2	2	
3	Сфера услуг: законодательство, классификация, терминология	10	6	4	
4	Система сертификации ГОСТ Р, Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг, область распространения Системы сертификации ГОСТ Р	10	8	2	
5	Нормативное обеспечение сертификации услуг в системе сертификации ГОСТ Р, новые нормативные документы на услуги	8	6	2	
6	Системы добровольной сертификации: порядок, функции участников, оплата работ	10	6	4	
7	Правила добровольной сертификации однородных услуг, схемы сертификации услуг, процедуры сертификации, правила заполнения сертификата соответствия на услуги и приложений к нему	12	6	6	
8	Требования к экспертам по сертификации услуг	4	4	-	
9	Инспекционный контроль сертифицированных услуг в Системе Сертификации ГОСТ Р	2	2	-	
10	Добровольные системы сертификации услуг	2	2		
11	Итоговые занятия	4	-	-	4 экзамен
	Итого:	72	48	20	4

Учебно-тематический план

ВВЕДЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Законодательство о техническом регулировании. Цели сертификации услуг в свете Федерального закона «О техническом регулировании»

РАЗДЕЛ 2. Роль сертификации услуг в защите прав потребителей, отраслевые Правила оказания услуг

Тема 2.1. Роль сертификации услуг в защите прав потребителей, особенности сферы услуг населению

Тема 2.2. Отраслевые Правила оказания услуг (обслуживания потребителей, реализации продукта, продажи товаров)

РАЗДЕЛ 3. Сфера услуг: законодательство, классификация, терминология

Тема 3.1. Законодательство в сфере услуг, правовое регулирование сферы услуг, правовые основы сертификации услуг

Тема 3.2. Классификация и терминология

Тема 3.3. Правила по проведению сертификации в РФ

Тема 3.4. Правила сертификации работ и услуг в РФ

Тема 3.5. Правила аккредитации в РФ

РАЗДЕЛ 4. Система сертификации ГОСТ Р, Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг, область распространения Системы сертификации ГОСТ Р

Тема 4.1. Система сертификации ГОСТ Р

Тема 4.2. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р

Тема 4.3. Область распространения Системы сертификации ГОСТ Р

Тема 4.4. Порядок оплаты работ при сертификации

РАЗДЕЛ 5. Нормативное обеспечение сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р, новые нормативные документы на услуги

Тема 5.1. Нормативное обеспечение сертификации услуг

Тема 5.2 Структура, виды и состав нормативных документов

РАЗДЕЛ 6. Системы добровольной сертификации: порядок, функции участников, оплата работ

Тема 6.1. Порядок добровольной сертификации услуг

Тема 6.2. Функции участников Системы добровольной сертификации услуг

Тема 6.3. Порядок оплаты работ по сертификации услуг

Тема 6.4. Информационное обеспечение

РАЗДЕЛ 7. Правила добровольной сертификации однородных услуг, схемы сертификации услуг, процедуры сертификации, правила заполнения сертификата соответствия на услуги и приложений к нему

Тема 7.1 Особенности сертификации однородных видов услуг (конкретных видов)

Тема 7.2 Номенклатура показателей безопасности и качества услуг

Тема 7.3 Методы оценки (контроля) показателей безопасности и качества услуг

Тема 7.4 Организация, процедуры и проведение сертификации однородных услуг

Тема 7.5 Применение схем сертификации для различных видов услуг

Тема 7.6 Правила заполнения сертификата соответствия на услуги и приложений к нему

РАЗДЕЛ 8. Требования к экспертам по сертификации услуг

Тема 8.1 Общие и специальные требования

Тема 8.2 Порядок сертификации экспертов

Тема 8.3 Требования к оформлению стажировок и отчетов по ним

Тема 8.4 Социальные и психологические аспекты

РАЗДЕЛ 9. Инспекционный контроль сертифицированных услуг в Системе сертификации ГОСТ Р

Тема 9.1. Виды инспекционного контроля

Тема 9.2. Порядок проведения инспекционного контроля, оплата работ по проведению инспекционного контроля

РАЗДЕЛ 10. Добровольные системы сертификации услуг

Тема 10.1. Виды добровольных систем сертификации услуг, правила проведения добровольной сертификации услуг в различных системах

Тема 10.2. Область распространения добровольных систем сертификации услуг

Календарный учебный график

Номера тем	Кол-во часов всего	Количество часов по учебным дням									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Темы 1–10	68	8	8	8	8	8	7	7	7	7	-
Итоговое занятие	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4

Учебная программа

Введение

Сертификация продукции и услуг введена законом "О техническом регулировании" в целях обеспечения прав потребителей на безопасность и качество товаров, работ и услуг, а также сохранности имущества граждан.

Ростехрегулированием, совместно с другими федеральными органами исполнительной власти разработана и введена в действие Система сертификации ГОСТ Р, содержащая основополагающие документы по организации и проведению работ по обязательной сертификации продукции и добровольной сертификации услуг.

Система развивается и функционирует благодаря специально обучаемым кадрам - экспертам Системы сертификации ГОСТ Р по различным направлениям сертификации продукции, работ и услуг. Подготовку экспертов проводят аккредитованные в установленном порядке учебные подразделения по типовым образовательным программам.

Настоящая образовательная программа распространяется на специальную подготовку заявителей в эксперты по сертификации услуг и подготавливает обученного специалиста к сертификации на квалификацию Эксперта по сертификации услуг Системы сертификации ГОСТ Р.

Содержание программы реализуется в лекциях, практических занятиях и других активных методах обучения.

Настоящая общая программа дополняется программами, в рамках которых осуществляется специализация слушателей по следующим конкретным направлениям:

1. Сертификация туристских услуг и услуг средств размещения для временного проживания туристов.
2. Сертификация услуг общественного питания.
3. Сертификация услуг торговли.
4. Сертификация услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, электробытовых машин и приборов.
5. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин и оборудования.
6. Сертификация услуг парикмахерских.
7. Сертификация услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.
8. Сертификация услуг химической чистки и крашения, услуги прачечных.
9. Сертификация услуг в области строительства.
10. Сертификация физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

11. Сертификация услуг бань и душевых.
12. Сертификация услуг в научной и научно-технической сферах
13. Сертификация и классификация средств размещения (гостиниц, пансионатов и других средств размещения)

РАЗДЕЛ 1. Законодательство о техническом регулировании. Цели сертификации услуг в свете Федерального закона «О техническом регулировании»

Федеральное законодательство: в области технического регулирования Федеральный закон «О техническом регулировании», его структура, сфера действия, основные положения. Нормативные правовые акты РФ, развивающие правовые нормы Федерального закона.

Термины и определения: техническое регулирование, технический регламент, подтверждение соответствия, оценка соответствия, сертификация, сертификат соответствия, система сертификации, стандарт, стандартизация, идентификация продукции и услуг, декларация о соответствии, знак обращения на рынке и знак соответствия, аккредитация, орган по сертификации, испытательная лаборатория, эксперт, инспекционный контроль, заявитель – исполнитель услуг.

Литература: 1,46

РАЗДЕЛ 2. Роль сертификации услуг в защите прав потребителей, отраслевые Правила оказания услуг

Тема 2.1 Роль сертификации услуг в защите прав потребителей, особенности сферы услуг населению.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», права потребителей на безопасность товаров и услуг, информация о товаре, доводимая до потребителя.

Литература: 2, 10,11,12,13

Тема 2.2 Отраслевые Правила оказания услуг (обслуживания потребителей, реализации продукта, продажи товаров)

Федеральные Правила выполнения работ и оказания однородных видов услуг, как нормативно-правовые акты, устанавливающие федеральные требования к безопасности и качеству услуг. Структура и содержание. Лицензирование отдельных деятельности (видов услуг). Договоры поставки и реализации. Обязанности и ответственность исполнителя услуг.

Литература: 19, 20, 21, 22, 23, 24

РАЗДЕЛ 3. Сфера услуг: законодательство, классификация, терминология

Тема 3.1 Законодательство в сфере услуг, правовое регулирование сферы услуг, правовые основы сертификации услуг

Особенности сферы услуг населению. Взаимодействие потребителя и исполнителя услуг. Потребительская оценка качества услуг и соответствие требованиям безопасности. Воздействие условий и культуры обслуживания. Индивидуальный характер исполнения и потребления услуги.

Литература: 1,2, 10,11,12,13,47

Тема 3.2 Классификация и терминология

Назначение и критерии классификации. Общероссийский классификатор услуг населению ОК-002. Структура классификационного кода. Производственные услуги. Термины и определения сферы услуг. Услуга материальная и нематериальная, результат и процессы услуги, понятия качества услуг и обслуживания. Другие классификаторы.

Литература: 15,32,33,47

Тема 3.3 Правила по проведению сертификации в РФ

Принципы сертификации, участники сертификации. Понятие третьей стороны. Сфера и цели применения обязательной и добровольной сертификации.

Схемы сертификации (сравнение - для продукции и услуг).

Литература: 1, 27

Тема 3.4 Правила сертификации работ и услуг в РФ

Общие положения: объекты, цели и принципы сертификации. Схемы сертификации ус-

луг и рекомендации по применению. Порядок, процедуры сертификации и правила их исполнения. Знаки соответствия, в т.ч. применяемые при добровольной сертификации услуг. Назначение знаков, основание для применения и правила их нанесения.

Литература 1, 27, 28

Тема 3.5 Правила аккредитации в РФ

Понятия и объекты аккредитации. Национальная система аккредитации в РФ. Общие требования к аккредитующим органам: структура, требования к персоналу, конфиденциальность получаемой информации. Требования к аккредитуемым органам. Порядок и процедуры аккредитации.

Литература: 37, 38, 41

РАЗДЕЛ 4. Система сертификации ГОСТ Р, Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг, область распространения Системы сертификации ГОСТ Р

Тема 4.1 Система сертификации ГОСТ Р

Организационная схема системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Функции участников системы сертификации, права и обязанности.

Литература: 28, 31

Тема 4.2 Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р

Процедуры и порядок добровольной сертификации услуг и инспекционного контроля. Применение схем сертификации. Формы бланков и документов.

Литература: 10

Тема 4.3 Область распространения Системы сертификации ГОСТ Р

Объекты сертификации услуг. Область аккредитации органов по сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р. Характеристики и показатели услуг. Нормативные документы. Использование классификаторов при сертификации услуг.

Литература: 10

Тема 4.4 Порядок оплаты работ при сертификации услуг

Экономические взаимоотношения при сертификации. Методические основы определения стоимости работ. Основные принципы оплаты работ. Порядок расчетов при сертификации. Состав работ, подлежащих оплате.

Литература: 31, 42

РАЗДЕЛ 5. Нормативное обеспечение сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р, новые нормативные документы на услуги

Тема 5.1 Нормативное обеспечение сертификации услуг

Услуга - объект национальной системы стандартизации. Национальная система стандартизации, национальный орган по стандартизации, виды нормативных документов по стандартизации, порядок разработки и утверждения национальных стандартов. Взаимосвязь национальных стандартов с техническими регламентами. Стандарты организаций.

Литература: 14, 12, 34, 35, 36, 47

Тема 5.2 Структура, виды и состав нормативных документов

Национальные стандарты, межгосударственные стандарты, стандарты организаций, отраслевые документы и др. Содержание и применение.

Перечень требований, обуславливающих нормативную базу сертификации в части состояния материальных ресурсов (оборудования) и технологии услуг, безопасности и качества услуг, квалификации и культуры обслуживания потребителя. Разработка стандартов. ТК по стандартизации. Состав НД, применяемых для целей сертификации. Новые нормативные документы на услуги.

Литература: 14, 12, 34, 35, 36

РАЗДЕЛ 6. Системы добровольной сертификации: порядок, функции участников, оплата работ

Тема 6.1 Порядок добровольной сертификации услуг

Порядок проведения добровольной сертификации услуг в различных Системах добровольной сертификации ГОСТ Р.

Литература: 1, 2, 26, 28, 30, 32

Тема 6.2 Функции участников Систем добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.

Центральный (руководящий) орган Систем добровольной сертификации услуг. Методический центр Систем добровольной сертификации услуг. Функции, права, обязанности участников Систем добровольной сертификации услуг.

Литература: 1, 2, 26, 28, 30, 32

Тема 6.3 Порядок оплаты работ по сертификации услуг

Основные принципы оплаты работ. Порядок расчетов при сертификации услуг в различных Системах добровольной сертификации. Состав работ при сертификации услуг, подлежащих оплате.

Литература: 1, 42

Тема 6.4 Информационное обеспечение

Право на информацию о сертификации. Принцип информационной открытости. Госреестр. Объекты госрегистрации. Правила ведения госреестра. Структура регистрационного номера сертификата соответствия, аттестата аккредитации. Типовые документированные формы.

Литература: 29, 30

РАЗДЕЛ 7. Правила добровольной сертификации однородных услуг, схемы сертификации услуг, процедуры сертификации, правила заполнения сертификата соответствия на услуги и приложений к нему

Тема 7.1 Особенности сертификации однородных видов услуг (конкретных видов)

Организационная структура, состав НД, порядок проведения сертификации. Особенности процедур сертификации однородных видов услуг. Типовые и специальные документированные формы сертификации для однородных видов услуг. Сертификат соответствия, содержание и правила заполнения. Правила и участники.

Литература: 1, 25, 26, 31

Тема 7.2 Номенклатура показателей безопасности и качества услуг

Идентификация услуг. Требования: к реализации услуги, идентификации организации-исполнителя услуг, состоянию оборудования; санитарно-гигиенические; к номенклатуре услуг, к условиям обслуживания; к безопасности труда, применения результата услуги, доставки; специальных правил реализации; к информационному обеспечению; к качеству услуги; к персоналу.

Литература: 1, 18, 32

Тема 7.3 Методы оценки (контроля) показателей безопасности и качества услуг

Классификация экспертных методов. Социологический метод оценки. Социологическое обследование: анкетирование, интервьюирование, контент-анализ, репрезентативность. Программа социологического обследования. Вспомогательные документы.

Органолептические (визуальные), аналитические и инструментальные методы. Испытания и контроль качества результатов однородных видов услуг.

Литература: 1, 32, 47

Тема 7.4 Организация, процедуры и проведение сертификации однородных услуг

Понятие сертификации. Программа проведения проверки. Типовые и вспомогательные формы документов по сертификации: заявка, решения по заявке, сертификат соответствия, приложения к нему, анкеты-вопросники, акт оценки оказания услуги, протокол испытаний (проверок) и др.

Литература: 25, 26, 31

Тема 7.5 Применение схем сертификации для различных видов услуг

Применение схем сертификации для однородных услуг.

Литература: 25, 26, 31

Тема 7.6 Правила заполнения сертификата соответствия на услуги и приложений к

нему

Правила заполнения сертификата соответствия на услуги и группу однородных услуг. Правила заполнения приложений к сертификату соответствия на услуги и группу однородных услуг.

Литература: 25, 26

РАЗДЕЛ 8 Требования к экспертам по сертификации услуг

Тема 8.1 Общие и специальные требования

Понятие "эксперта по сертификации". Квалификационные требования к уровню образования, стажу и опыту работы, компетентности, личным качествам, специальной теоретической подготовке и стажировкам.

Права, обязанности и ответственность эксперта. Специальные требования к экспертам по сертификации однородных видов услуг. Кодекс чести экспертов.

Литература: 31,38, 40,43,44

Тема 8.2 Порядок сертификации экспертов

Направления обучения, образовательные программы и этапы обучения. Состав документов на сертификацию эксперта в системе ГОСТ Р. Порядок сертификации и оформления документов. Инспекционный контроль за деятельностью экспертов по сертификации. Порядок приостановления или отмены действия сертификатов компетентности экспертов.

Литература: 43, 44

Тема 8.3 Требования к оформлению стажировок и отчетов по ним

Цель и задача стажировки. Условия проведения стажировок. Типовая форма отчета по стажировкам. Рекомендации по написанию и изложению отчета. Заключение эксперта. Правила оформления отчета по стажировке.

Литература: 43,44

Тема 8.4 Социальные и психологические аспекты

Социальные и психологические особенности работы эксперта. Качество и культура современного обслуживания. Этика общения эксперта и заявителя. Основы разрешения конфликта.

Литература: 1, 28, 43,44

РАЗДЕЛ 9. Инспекционный контроль сертифицированных услуг в Системе сертификации ГОСТ Р

Тема 9.1 Виды инспекционного контроля

Инспекционный контроль в системе сертификации конкретных видов продукции и услуг. Цели и задачи.

Планирование и выбор инспекционного контроля. Периодичность. Организация, последовательность проведения инспекционной проверки. Анализ и оценка мнений потребителей. Взаимодействие с надзорными органами. Порядок приостановления и отмены действия сертификата. Рассмотрение апелляций.

Литература: 31, 39

Тема 9.2 Порядок проведения инспекционного контроля, оплата работ по проведению инспекционного контроля

Виды проверок и сроки их проведения. Организация работ по проверке за стабильностью сертифицированных услуг: программа проверки, формирование комиссии, сбор и анализ информации о предприятии, проверка и оформление ее результатов. Доведение результатов проверки до предприятия.

Литература: 39

РАЗДЕЛ 10. Добровольные системы сертификации услуг

Тема 10.1 Виды добровольных систем сертификации услуг, правила проведения добровольной сертификации услуг в различных системах

Системы добровольной сертификации (в том числе региональные), условия создания и порядок регистрации. Признание сертификатов соответствия.

Формы аттестации и оценочные материалы

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией в виде итогового экзамена в устной форме – для очной формы обучения, в виде реферата – для дистанционной формы обучения.

Перечень вопросов, как для проведения экзамена, так и для подготовки реферата, формируется и утверждается Педагогическим советом АНОО ДПО УКЦ «ВНИИС».

Перечень вопросов для проведения экзамена:

1. Когда вступил в действие Федеральный закон «О техническом регулировании»:
 - ФЗ №184 вступил в силу 1 июля 2003 года;
 - 27 декабря 2002 года;
 - 01 января 2003 года.
2. Какой документ по сертификации услуг и работ в РФ регламентирует проведение и обязательной и добровольной сертификации?
3. Когда сертификация услуг стала носить добровольный характер:
 - 01 июля 2003 года
 - 27 декабря 2002 года
 - 01 января 2003 года
4. Какие формы подтверждения соответствия продукции различают (ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. №184-ФЗ):
 - сертификация, декларирование, гос. регистрация;
 - гарантия поставщика;
 - только декларирование.
5. Кто имеет право проводить сертификацию услуг (Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р):
 - Органы по сертификации услуг с соответствующей областью аккредитации;
 - Органы исполнительной власти;
 - Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия.
6. Что является особенностью добровольной системы сертификации услуг (по видам) («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»):
 - Право выбора заявителем требований и показателей, на соответствие которым будет проводиться сертификация;
 - Отсутствие НДС;
 - Отсутствие показателей безопасности.
7. По чьей инициативе проводится добровольная сертификация услуг (по видам) («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»):
 - по инициативе исполнителей услуг;
 - по инициативе Администрации города (края, области);
 - по инициативе Росстандарта.
8. Какой основной руководящий документ для сертификации услуг (по видам) в Системе ГОСТ Р действует в настоящий момент:
 - «Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»;
 - «Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг»;
 - «Правила сертификации услуг (по видам)».
9. Как соотносятся понятия добровольное подтверждение соответствия и добровольная сертификация услуг? Является равнозначным понятием или нет?

10. Подлежит ли деятельность в сфере услуг (по видам) лицензированию и если да, то в каких случаях?

11. Подлежат ли услуги (по видам) декларированию?

12. Всегда ли сертификация услуг (по видам) предусматривает выезд комиссии ОС на месте оказания услуг

13. Что является обязательным элементом сертификации услуг (по видам) для всех схем сертификации:

- проверка на месте оказания услуг, выборочная проверка результата и последующий инспекционный контроль;

- выборочные испытания продукции;

- проверка материально-технической базы предприятия.

14. Каким образом оформляется при сертификации услуг (по видам) проверка результата услуг:

- Отдельным разделом акта оценки оказания услуг

- Всегда протоколом проверки результатов услуг

- Не оформляется

15. Кто определяет объем документов, необходимых для проведения сертификации услуг (по видам) («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»):

- эксперт по сертификации услуг;

- орган по сертификации;

- испытательная лаборатория.

16. Что является основанием для сокращения объема работ по подтверждению (оценке) соответствия услуг (по видам).

17. Чем сертификация отличается от лицензирования?

18. Кто проводит оценку соответствия услуг (по видам) требованиям нормативных и технических документов:

- комиссия органа по сертификации;

- эксперт по сертификации;

- специалист органа по сертификации.

19. Сколько специалистов по сертификации должно участвовать в комиссии по сертификации услуг (по видам) («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»):

- 3 специалиста;

- 2 специалиста;

- 1 специалист.

20. Кто всегда должен быть председателем комиссии ОС по сертификации услуг (по видам) («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»):

- эксперт по сертификации услуг торговли;

- руководитель ОС;

- заместитель руководителя ОС или руководитель группы сертификации ОС.

21. Какие документы используются при сертификации услуг (по видам) в Системе добровольной сертификации услуг ГОСТ Р:

- нормативные и технические документы, заявленные организацией, проходящей сертификацию, содержащие требования к качеству и безопасности услуг и методам контроля;

- только нормативные документы, содержащие требования к качеству и безопасности услуг;

- национальные стандарты, своды правил СП, СанПиНы.

22. Сертификация услуг в Системе ГОСТ Р осуществляется по чьей инициативе («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» п. 2.1):

- заявителя-организации оказывающей услуги;

- органа по сертификации;

- центрального органа по сертификации ЦОС.

23. Какие схемы могут применяться при сертификации услуг (по видам) в Системе

добровольной сертификации услуг ГОСТ Р («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» р. 6):

Перечислить

24. Что оценивают по схеме сертификации 2 («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» р.6):

- мастерство исполнителя работ и услуг;
- процесс выполнения работ, оказания услуг;
- систему качества (СМК).

25. Можно ли проводить сертификацию услуг (по видам) сразу по двум схемам одновременно ??

26. Нормативную базу подтверждения соответствия при добровольной сертификации услуг (по видам) составляют («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» п. 2.3):

- документы, определяемые ОС;
- нормативные и технические документы, предложенные заявителем;
- документы, установленные Росстандартом.

27. Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении (либо отказа в проведении) работ по сертификации составляет («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» п. 6.5):

- не более 15 календарных дней после ее получения;
- не более 10 календарных дней после ее получения;
- не более 25 календарных дней после ее получения.

28. Что является основанием для выдачи сертификата на услуги (по видам):

- акт оценки оказания услуг и протоколы выборочной оценки результата услуг,
- акт сертификационной проверки,
- протоколы испытаний продукции

29. Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться (Федеральный Закон о Техническом регулировании. Глава 4. Статья 22):

- знаком соответствия;
- знаком обращения на рынке;
- знаком сертификации.

30. В каком случае на сертифицированные услуги (по видам) выдается разрешение на применение знака соответствия?

31. В соответствии с каким документом заполняют добровольный сертификат соответствия на услуги (по видам):

- «Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р»
- Правила по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе»
- Общероссийский классификатор услуг населению

32. Какие общероссийские классификаторы могут быть использованы при добровольной сертификации услуг (по видам) в Системе ГОСТ Р;

33. Кто и как оплачивает работы по добровольной сертификации услуг;

- На основании заключенного договора между заявителем и ОС, стоимость работ – договорная:

- Согласно утвержденным Правилам оплаты
- Работы проводятся на безвозмездной основе

34. От чего зависит срок действия сертификата соответствия на услуги (по видам):

- От стоимости договора по сертификации
- От стабильности оказываемых услуг
- От загруженности эксперта или руководителя ОС

35. На какой максимальный срок выдается сертификат соответствия на услуги (по видам):

- Сроком не более три года

- Сроком пять лет

- Сроком два года

36. На какой минимальный срок выдается сертификат соответствия на услуги (по видам)б

- Полгода

- Не ограничен

- Один год

37. Имеет ли право заявитель на сертификацию услуг (по видам) выразить свое несогласие с решением ОС и куда ему можно обратиться?

- Нет, не имеет право

- Имеет, может обратиться в Апелляционную комиссию Росстандарта

- Имеет, в местные органы власти

38. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (по видам) проводится («Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р» п. 6.11):

- не реже одного раза в год;

- не больше одного раза в год;

- один раз в полгода.

38. Какие виды инспекционного контроля за сертифицированными услугами (по видам) различают:

- Плановый и внеплановый

- Квартальный

- Ежегодный

39. В каких случаях орган по сертификации проводит внеплановый инспекционный контроль за сертифицированными услугами (по видам):

- При поступлении информации о претензиях от потребителей или от исполнителя услуг при наличии изменений

- Нет такого случая

- Только на добровольной основе

40. Какой стандарт устанавливает общие требования к услугам (по видам), перечислите основные требования?

Слушатель считается аттестованным, если имеет положительную оценку по итогам экзамена или подготовленного реферата.

Организационно-педагогические условия

Необходимым и важнейшим условием обеспечения достижения поставленных целей и планируемых результатов обучения является последовательное соблюдение критериев целевого формирования учебных групп с учетом фактической позиции обучающихся на предприятиях (в организациях) сферы услуг и задач, которые они ставят перед собой перед прохождением обучения или повышением квалификации, в частности:

относятся ли они к числу специалистов, занятых в сфере услуг и планирующих пройти курс обучения с целью получения положительных результатов аттестации по какой-либо специализации и свидетельствующего об этом удостоверения установленного образца для последующего получения сертификата компетентности эксперта;

являются ли к моменту начала обучения кандидаты в учебные группы действующими экспертами по какой-либо специализации в сфере услуг и они планируют расширить свои компетенции, получив по результатам обучения удостоверения, а впоследствии и сертификата компетентности эксперта по новым специализациям;

являются ли к моменту начала обучения кандидаты в учебные группы действующими экспертами по какой-либо специализации (специализациям) сферы услуг и хотят повысить свою квалификацию, получив актуальную информацию правового, нормативного, методического или практического характера в области данной специализации;

имеют ли кандидаты на обучение, претендующие на получение удостоверения уста-

новленного образца, а впоследствии для и сертификата компетентности эксперта, высшее или среднее профильное образование;

имеют ли кандидаты на зачисление в учебные группы практический стаж работы на предприятиях (в организациях) сферы услуг не менее трех лет, который помимо удостоверения установленного образца о положительной аттестации по результатам обучения обязателен для получения впоследствии сертификата компетентности эксперта по сертификации услуг.

Учебно-методическое обеспечение учебного процесса достигается путем:

- использования учебной литературы по сертификации услуг (учебники, учебные пособия, методические материалы, нормативно-правовая литература, монографии, специализированные профильные журналы и периодические издания);

- доступа к базам национальных, межгосударственных, региональных и международных стандартов, которыми, в частности, располагает АО «ВНИИС»;
- доступа к информационным ресурсам через сеть «Интернет»;
- доступа в электронную библиотеку справочной правовой системы «Консультант плюс»;
- доступа к иным базам, например, базам стандартов ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ».

Учебная литература для обеспечения учебного процесса является достаточной, ее тематический состав определяется руководителями курсов совместно с преподавателями на заседаниях Педагогического совета.

Список используемой литературы

1. Федеральный Закон «О техническом регулировании» (от 27.12.2002 г. №184-ФЗ) – введен в действие с 01.07.2003 г., с изменениями и дополнениями, в редакции ФЗ от 09.05.2005 г. №45-ФЗ, от 01.05.2007 г. №65-ФЗ; от 01.12.2007 №309-ФЗ, от 23.07.2008 №160-ФЗ

2. Федеральный Закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. ФЗ от 09.01.1996 №2-ФЗ, от 17.12.1999 №212-ФЗ, от 30.12.2001 №196-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 02.11.2004 г. №127-ФЗ, от 21.12.2004 №171-ФЗ, от 27.07.2006 №140-ФЗ, от 16.10.2006 №160-ФЗ, от 25.11.2006 №193-ФЗ, от 25.10.2007 №234-ФЗ, от 23.07.2008 №160-ФЗ с изменениями, внесенными ФЗ от 03.06.2009 №121-ФЗ)

3. Указ Президента РФ от 15.05.2008 г. №797 «О неотложных мерах по ликвидации административных ограничений при осуществлении предпринимательской деятельности»

4. Федеральный Закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 г. №209-ФЗ, (в ред. Федеральных законов от 18.10.2007 №230-ФЗ, от 22.07.2008 №159-ФЗ, от 23.07.2008 №160-ФЗ)

5. Федеральный Закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (в ред. Федеральных законов от 30.12.2001 №196-ФЗ, от 10.01.2003 №15-ФЗ, от 30.06.2003 №86-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 09.05.2005 г. №45-ФЗ, от 31.12.2005 №199-ФЗ, от 18.12.2006 №232-ФЗ, от 29.12.2006 №258-ФЗ, от 30.12.2006 №266-ФЗ, от 26.06.2007 №118-ФЗ, от 08.11.2007 №258-ФЗ)

6. Федеральный Закон от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (принят Государственной Думой 19.12.2008 г., одобрен Советом федерации 22.12.2008 г. в редакции Федерального закона от 28.04.2009 N 60-ФЗ)

7. Федеральный закон от 26 июня 2008 года N 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений"

8. Федеральный Закон «О саморегулируемых организациях» (СРО) от 01.12.2007 г. №315-ФЗ в ред. Федеральных законов от 22.07.2008 N 148-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 28.04.2009 N 62-ФЗ

9. Федеральный Закон от 08.08.2001 №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов

деятельности» с изменениями в ред. от 22.07.2008 N 148-ФЗ

10. Постановление Госстандарта России от 08.10.2003 г. №111 «О внесении изменений в «Номенклатуру продукции и услуг, в отношении которых законодательными актами РФ предусмотрена обязательная сертификация» в редакции постановления Госстандарта России от 30.07.2002 г. №64 - Об отмене части 2 Номенклатуры на услуги, работы, подлежащие обязательной сертификации

11. Постановление Правительства РФ от 10.02.2004 г. №72 «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии, и «О признании утратившим силу Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации»

12. Номенклатура продукции, в отношении которой законодательными актами РФ предусмотрена обязательная сертификация, и Номенклатура продукции, подлежащей декларированию соответствия», утв. постановлением Госстандарта России от 30.07.2002 г. №64 с изменениями

13. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2007 г. №3589 «О внесении изменений в Номенклатуру продукции, в отношении которой законодательными актами РФ предусмотрена обязательная сертификация, и в Номенклатуру продукции, подлежащей декларированию соответствия»

14. Постановление Госстандарта России от 30.01.2004 г. №4 «О национальных стандартах Российской Федерации»

15. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 28 июня 1993 г. № 163) (с изменениями №№ 1, 2, 3, 4, 5, 6 (ИУС 1-96, 4-96, 6-97, 12-98, 6-99, 5-2000)

16. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2001 (ОКВЭД) (принят и введен в действие постановлением Госстандарта от 06.11.01 № 454-ст) (взамен Общероссийского классификатора отраслей народного хозяйства (ОКОНХ), частей I и II (применительно к экономической деятельности) Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг)

17. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг ОК 004-94 (ОКДП)

18. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 19 июля 2007 г. № 224 "О санитарно-эпидемиологических экспертизах, обследованиях, исследованиях, испытаниях и токсикологических, гигиенических и иных видах оценок", зарегистрировано в Минюсте РФ 20 июля 2007 г. рег. № 9866

19. Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036, с изм. и доп., утв. постановлением Правительства РФ от 21.05.2001 г. № 389, от 10.05.2007 №276

20. Правила продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. с изменениями и дополнениями, утв. постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 г. № 1104, от 06.02.2002 № 81, от 12.07.2003 №421; от 01.02.2005 №49, от 08.02.2006 №80, от 15.12.2006 №770, с изменениями от 27.03.2007 №185, от 27.01.2009 N 50

21. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. №1025, с изм. и доп., в редакции постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, от 30.09.2000 №742, от 01.02.2005 №49

22. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 г. № 290 в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 23.01.2007 г. № 43

23. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 в ред. постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693; от 01.02.2005 №49

24. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. №452

25. «Положение о Системе сертификации ГОСТ Р», утв. постановлением Госстандарта России от 17.03.1998 г. №11 и зарег. в Минюсте России от 29.04.1998 г. №1520 (РОСС RU.0001.01ППОО от 29.04.1998 г.) с изменениями и дополнениями, утв. постановлением Госстандарта России от 22.04.2002 г. №30 и зарег. в Минюсте РФ 10.06.2002 №3506

26. «Правила по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе» (разработаны ВНИИС), утв. постановлением Госстандарта России от 17.03.1998 г. №12 (не нуждаются в регистрации в Минюсте России по письму Минюста РФ от 26.05.1998 №3475-ВЭ) с изменениями №1 (утв. постановлением Госстандарта России от 19.01.2000 г. №16) и №2 (утв. постановлением Госстандарта России от 24.10.2000 г. №71); с изменениями, утвержденными приказом Ростехрегулирования от 30.06.2004 N 2, изменений № 3, утв. приказом Ростехрегулирования от 24.11.2005 N 1539, N 4, утв. приказом Ростехрегулирования от 12.05.2009 N 1720)

27. «Правила по проведению сертификации в Российской Федерации», утв. постановлением Госстандарта России от 10.05.2000 г. № 26 и зарег. в Минюсте РФ от 27.06.2000 г. рег. №2284

28. «Правила сертификации работ и услуг в РФ», утв. постановлением Госстандарта России от 05.08.97 г. № 17 и зарег. в Минюсте РФ 03.04.98 г. рег. № 1502

29. «Система сертификации ГОСТ Р. Правила по сертификации. Временный порядок ведения в Государственном реестре объектов и участников системы сертификации ГОСТ Р. Положение о государственном реестре» (приказ Госстандарта России от 30.04.1999 г. №203), введены с 03.04.1999 г.

30. «Порядок выдачи, получения и использования бланков сертификатов соответствия, бланков приложений к сертификатам соответствия и бланков лицензий на применение знака соответствия, утв. приказом Госстандарта России от 14.03.2001 г. №79

31. «Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р», действуют с 01 июня 2005 г. - утв. начальником Управления технического регулирования и стандартизации ФА по техническому регулированию и метрологии 28.05.2005г., зарегистрированы в Едином Реестре Зарегистрированных систем добровольных сертификации, рег. № РОСС RU.0001.03ГУ00 от 31.05.2005 г)

32. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»

33. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»

34. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

35. ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения»

36. ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»

37. ГОСТ Р 51000.6-96 «ГСС РФ. Система аккредитации в РФ. Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг»

38. ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 «Общие требования к органам по сертификации продукции»

39. Р 50.4.002-2000 Рекомендации по аккредитации. «Инспекционный контроль за деятельностью в Системе сертификации ГОСТ Р аккредитованных органов по сертификации»

40. Р 50.4.005-2002 Рекомендации по аккредитации. «Система сертификации ГОСТ Р. Требования к руководителю органа по сертификации»

41. Постановление Правительства РФ от 24.02.2009 г. №163 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия»

42. Правила по сертификации. Оплата работ по сертификации продукции и услуг (утв. постановлением Госстандарта России от 23 августа 1999 г. № 44) (с изменениями от 05 июля 2002 г.)

43. Общие требования к компетентности экспертов Системы сертификации ГОСТ Р (утв. постановлением Госстандарта России от 09.06.2001 № 53)

44. Положение о Системе добровольной сертификации экспертов Системы сертификации ГОСТ Р (утв. постановлением Госстандарта России от 14.07.2000 № 46)

45. Р 50.1.052-2005 «Рекомендации по стандартизации. Рекомендации по содержанию и форме документов, представляемых на регистрацию системы добровольной сертификации»

46. ГОСТ Р 50460-92 Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры, технические требования

47. ГОСТ Р 50691-94 / ГОСТ 40.9004-95 Модель обеспечения качества услуг

В состав преподавателей входят специалисты, принимающие непосредственное участие в работе по созданию учебно-тематического плана соответствующего курса с учетом учебно-тематического плана по специализации и являющиеся ведущими специалистами в этой области.

Составитель программы:

Лежина Е.А. – канд. техн. наук, ст. науч. сотр., руководитель курса.