

С.П. Фомина,
доцент ЧУ ООВО «Институт экономики и культуры», г. Москва;
Ю.Я. Тюменев,
канд. техн. наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Российский государственный
университет туризма и сервиса», г. Москва;
А.Н. Буркин,
д-р техн. наук, профессор,
УО «Витебский государственный технологический
университет», г. Витебск

ОПЫТ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СЕРВИСУ В РАМКАХ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ «ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ И РАБОТ»

Аннотация. В статье изложен пятнадцатилетний опыт подготовки специалистов по сервису в рамках специализации «Экспертиза качества и сертификация услуг и работ», рассмотрен набор общеобразовательных и специальных дисциплин, предложены основные направления реализации подобного профиля в рамках подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис.

Ключевые слова: сервис, экспертиза, качество, сертификация, услуга, экспертиза качества услуг, сертификация услуг и работ.

Abstract. This article describes fifteen years of experience in training specialists in service within the framework of specialization "quality assurance and certification of services and works", discusses a set of General and special disciplines, the basic directions of implementation of this profile in the framework of preparation of bachelors in the direction 43.03.01 Service.

Keywords: service, expertise, quality certification service, quality inspection services, certification services and works.

В связи с тем, что к началу XXI века произошли определённые сдвиги в развитии сферы услуг: выросло производство швейных и трикотажных изделий по индивидуальным заказам населения, быстрыми темпами восстанавливались предприятия химической чистки, постоянно расширяется сеть салонов красоты, предоставляющих не только парикмахерские и косметологические услуги, но и ряд новых услуг, появилась необходимость в подготовке специалистов, обладающих глубокими знаниями не только о процессах оказания услуг, но и умеющих проводить экспертизу качества оказываемых услуг. В этих условиях возрастает роль специалистов по экспертизе качества и сертификации услуг и работ.

Перед профессорско-преподавательским составом кафедры «Материаловедение и товарная экспертиза» была поставлена задача разработать примерный учебный план и всю учебно-методическую документацию для специальности и дисциплин, входящих в данную специализацию. К работе по выполнению данного задания были привлечены специалисты родственных вузов, в том числе преподаватели Витебского государственного технологического университета, имевшие опыт подготовки студентов по дисциплинам, связанным со стандартизацией, сертификацией и товарной экспертизой.

В университете на тот момент был накоплен определённый опыт подготовки специалистов, владеющих вопросами экспертизы качества услуг, обучающихся по специализации «Материаловедение и экспертиза качества изделий и услуг» специальности 230400 «Проектирование и технология изделий сферы быта и услуг». Первый набор студентов на данную специализацию был проведён в 1994 г. За период с 1994 по 2005 г. кафедрой «Материаловедение и товарная экспертиза» было подготовлено 146 инженеров по этой специализации.

В 2000 г. на базе Московского государственного университета сервиса (в настоящее время – Российский государственный университет туризма и сервиса) была начата подготовка студентов по специальности 100101 Сервис. В настоящее время продолжателем данной специальности является направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Одной из специализаций подготовки специалистов по сервису была специализация 100101.22 – экспертиза качества и сертификация услуг и работ. В 2016 г. был осуществлён заключительный выпуск специалистов по сервису, в том числе и по специализации 100101.22 – экспертиза качества и сертификация услуг и работ.

По предложению специалистов, разрабатывавших учебно-методическое обеспечение для новой специальности, в учебный план данной специализации был введен ряд новых дисциплин, сформировавших несколько блоков:

- технология и организация услуг и работ на предприятиях сервиса;
- управление качеством и техническое регулирование;
- материаловедение и товарная экспертиза;
- основы экспертизы услуг.

Учитывая, что расширение знаний студентов в вопросах технологии и организации работ в различных направлениях оказания услуг позволит расширить области трудоустройства специалистов, студенты получили глубокие знания по вопросам технологии и организации услуг и работ на следующих предприятиях сервиса:

- предприятиях индустрии красоты (салоны красоты, парикмахерские, салоны ногтевого сервиса, массажные кабинеты, косметические салоны, СПА-салоны, солярии и др.);
- предприятиях индустрии чистоты (прачечные, химчистки, предприятия по предоставлению клининговых услуг);
- предприятиях индустрии моды (изготовление швейных, трикотажных, меховых и кожаных изделий);
- предприятиях автосервиса;
- предприятиях сервиса бытовой техники;
- предприятиях гостиничного комплекса и туристической индустрии;
- предприятиях общественного питания (ресторанное, кейтеринговое обслуживание и др.).

В рамках блока дисциплин по управлению качеством и техническому регулированию студенты прошли подготовку по следующим дисциплинам:

- метрология, стандартизация и сертификация;
- основы технического регулирования;
- квалиметрия и метрологическое обеспечение;
- основы стандартизации услуг;
- сертификация и лицензирование услуг и работ;
- проектирование и управление качеством изделий и услуг.

В следующий блок вошли дисциплины:

- материаловедение;
- коммерческое товароведение;
- исходные материалы в производстве изделий сервиса;
- конфекционирование материалов.

Еще один блок составили дисциплины, изучающие вопросы проведения экспертизы качества различных изделий и услуг:

- предприятий индустрии красоты (салоны красоты, парикмахерские, салоны ногтевого сервиса, массажные кабинеты, косметические салоны, СПА-салоны, солярии и др.);
- предприятий индустрии чистоты (прачечные, химчистки, предприятия по предоставлению клининговых услуг);
- предприятий индустрии моды (изготовление швейных, трикотажных, меховых и кожаных изделий);
- предприятий автосервиса;
- предприятий сервиса бытовой техники;
- предприятий гостиничного комплекса и туристической индустрии;
- предприятий общественного питания (ресторанное, кейтеринговое обслуживание и др.);
- экспертизы качества швейных изделий;
- трикотажных изделий;
- меха и меховых изделий;
- кожи и кожаных изделий;
- обувных изделий.

С целью закрепления полученных теоретических знаний студенты проходили учебную, производственную и преддипломную практики на различных предприятиях сферы сервиса, а также в сертификационных центрах, испытательных лабораториях, торговых предприятиях.

В июне 2005 г. состоялся первый выпуск специалистов по сервису по специализации «Экспертиза качества и сертификация услуг и работ». За время с 2000 по 2016 г. в университете было подготовлено около 300 специалистов по сервису данной специализации. Тематика

выпускных квалификационных работ по специализации 100101.22 – экспертиза качества и сертификация услуг и работ была посвящена сертификации предприятий сферы бытовых услуг, например салонов красоты и парикмахерских, химчисток, предприятий автосервиса и сервиса бытовой техники, турагентств; изучению структуры и свойств материалов различного назначения и экспертизе их качества на предмет экологичности, безопасности и надежности, разработаны проекты сертификационных центров и испытательных лабораторий по сертификации швейных изделий и материалов для них. Актуальность данной тематики подтверждается тем, что более 90% выпускных квалификационных работ выполнено по заказам предприятий бытового обслуживания и научно-исследовательских организаций выпускниками в основном работающими на данных предприятиях. Полученные результаты использованы данными предприятиями и организациями, рекомендованы к использованию в учебном процессе и публикации в научных журналах. Уровень подготовки специалистов данной специализации получил положительные отзывы у работодателей и научного сообщества.

В связи с переходом высшего образования России на двухуровневую подготовку вполне резонно изучить вышеописанный опыт подготовки специалистов в области экспертизы качества и сертификации услуг и работ с целью подготовки бакалавров и магистров по сервису по соответствующему профилю.

Литература

1. Борисова Е.Н., Тюменев Ю.Я. Усовершенствование методов преподавания специальных дисциплин // Формирование профессиональных качеств современного специалиста в техническом университете: тез. докладов IV Междунар. науч.-метод. конф. Кострома, 2005. С. 139-140.
2. Мухамеджанов Г.К., Тюменев Ю.Я. Задачи подготовки специалистов по экспертизе качества, стандартизации и сертификации нетканых материалов // Совершенствование профессиональной подготовки специалистов в области материаловедения, экспертизы и управления качеством изделий, услуг и работ: материалы науч.-метод. семинара по материаловедению в области сервиса, текстильной и легкой промышленности. Черкизово, 2008. С. 116-119.
3. Стельмашенко В.И. Тюменев Ю.Я., Шушунова Т.Н. О дипломном проектировании по специальности «Сервис» // Совершенствование научной и учебно-методической работы при подготовке дипломированных специалистов: сб. материалов совещания заведующих кафедрами материаловедения и семинара по материаловедению в области текстильной и легкой промышленности. Кострома, 2006. С. 50-52.
4. Тюменев Ю.Я., Шустов Ю.С., Плеханова С.В. Интегрированные системы менеджмента качества предоставления услуг: общий подход к развитию проблемы // Вестн. Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2010. № 4(15). С. 11-16.
5. Тюменев Ю.Я., Воронцова Н.В., Соболев С.В. Опыт использования активных методов обучения студентов специальности «Сервис» при изучении блока дисциплин по организации и проведению научно-исследовательской работы // Совершенствование научной и учебно-методической работы при подготовке дипломированных специалистов: сб. материалов совещания заведующих кафедрами материаловедения и семинара по материаловедению в области текстильной и легкой промышленности. Кострома, 2006. С. 44-46.
6. Тюменев Ю.Я. Особенности преподавания цикла материаловедческих дисциплин студентам специализации «Экспертиза качества и сертификация услуг и работ» // Новые формы и методы подготовки специалистов для сферы сервиса: материалы Междунар. науч.-метод. конф. М., 2003. С. 100.