

Зворыкина Т. И., Платонова Н. А.

Техническое регулирование: сфера услуг. Учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 544с: ил.

Излагаются концептуальные и методологические основы технического регулирования сферы услуг на разных уровнях управления. Предлагается решение комплекса теоретических и практических задач по подготовке технических регламентов, национальных и корпоративных стандартов, правил сертификации и классификации по категориям качества. Содержит вопросы и задания к каждой главе, а также обширный библиографический список.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Сервис». Представляет интерес для экспертов в области стандартизации, сертификации и аккредитации, а также руководителей предприятий и служб качества.

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ

ГЛАВА 1. СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ЭКОНОМИКЕ РОССИИ: СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ, ОСОБЕННОСТИ

- 1.1. Объективная необходимость регулирования экономики России в современных условиях
- 1.2. Роль и место технического регулирования в регулировании Российской экономики. Особенности саморегулирования
- 1.3. Возрастание саморегулирования при техническом регулировании
- 1.4. Формы регулирования отношений по установлению норм безопасности и качества. Подтверждение соответствия
- 1.5. Национальная стандартизация в зарубежных странах как элемент технического регулирования
- 1.6. Сертификация в странах Европы и ее роль в техническом регулировании
- 1.7. Составляющие элементы технического регулирования
- 1.8. Объекты, субъекты и инструменты технического регулирования в России

Контрольные вопросы и задания

ГЛАВА 2. СФЕРА УСЛУГ КАК ОБЪЕКТ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ

- 2.1. Экономическая характеристика развития услуг в России и ее регионах (на примере бытового обслуживания населения)
- 2.2. Сущность, свойства и классификация услуг
- 2.3. Современные тенденции развития сферы услуг
- 2.4. Исторический аспект развития технического регулирования в сфере услуг
- 2.5. Цели технического регулирования в сфере услуг
- 2.6. Концептуальная модель технического регулирования бытового

обслуживания

Контрольные вопросы и задания

ГЛАВА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СИСТЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

3.1. Состав системы стандартизации сферы бытовых услуг

3.2. Методологические подходы к стандартизации в сфере бытовых услуг

3.3. Методология стандартизации конкретного вида услуг

3.4. Методика разработки национальных стандартов на услуги и
эффективность их применения

3.5. Методический подход к разработке стандартов организаций
(корпоративных стандартов)

Контрольные вопросы и задания

ГЛАВА 4. ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ РОССИЙСКИХ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ

4.1. Технический регламент как один из основных инструментов
технического регулирования

4.2. Требования к разработке технических регламентов и порядок их
разработки

4.3. Процесс формирования системы российских технических регламентов

4.4. Методический подход к оценке риска при оказании бытовых услуг

4.5. Разработка технических регламентов для сферы бытового обслуживания

Контрольные вопросы и задания

ГЛАВА 5. МЕХАНИЗМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В СФЕРЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Организационный механизм разработки инструментов технического
регулирования

5.2. Системы сертификации и классификации по категориям качества
(категорирования)

- 5.3. Обзор некоторых систем сертификации и их организационных структур
- 5.4. Системы сертификации бытовых услуг в крупных мегаполисах
- 5.5. Формы работ по совершенствованию сертификации и категорирования
- 5.6. Эффективность контроля за соблюдением требований к качеству и безопасности бытовых услуг
- 5.7. Информационное обеспечение технического регулирования в Российской Федерации

Контрольные вопросы и задания

ГЛАВА 6. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ

- 6.1. Исторические аспекты управления качеством в сфере услуг
- 6.2. Система менеджмента качества и принципы ее формирования
- 6.3. Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг
- 6.4. Порядок разработки и сертификации систем менеджмента качества

Контрольные вопросы и задания

Приложение I. Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

Приложение 2. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 июня 2003 г. № 316 о мерах по реализации Федерального закона «О техническом регулировании»

Приложение 3. Постановление Правительства Российской Федерации от 3] июля 2003 г. № 458 «Об опубликовании и размере платы за опубликование уведомлений о разработке проекта национального стандарта и о завершении публичного обсуждения проекта национального стандарта» (с изменениями от 12 октября 2005 г.)

Приложение 4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2003 г. № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию» (с изменениями от 2 августа 2005 г.)

Приложение 5. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 августа 2003 г. № 513 «Об утверждении Положения о создании и деятельности экспертных комиссий по техническому регулированию» (с изменениями от 2 августа 2005 г.)

Приложение 6. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2003 г. № 594 «Об опубликовании национальных стандартов и общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации» (с изменениями от 2 августа 2005 г.)

Приложение 7. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2003 г. № 677 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области» (с изменениями от 4 августа 2005 г., 23 ноября 2006 г.)

Приложение 8. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 ноября 2003 г. № 696 «О знаке обращения на рынке»

Приложение 9. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2004 г. № 32 «О регистрации и размере платы за регистрацию системы добровольной сертификации» (с изменениями от 2 августа 2005 г.)

Приложение 10. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 294 «О Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии» (с изменениями и дополнениями от 27 октября 2004 г.)

Приложение 11. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2004 г. № 791 «Об утверждении Правил финансирования за счет средств федерального бюджета расходов в области технического регулирования» .

Приложение 12. Постановление Госстандарта Российской Федерации от 30 января 2004 г. № 4 «О национальных стандартах Российской Федерации»

Приложение 13. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28

февраля 2006 г. № 266-р «О концепции развития национальной системы стандартизации»

Приложение 14. Первый специальный технический регламент «О требованиях к выбросам автомобильной техникой, выпускаемой в обращение на территории Российской Федерации, вредных (загрязняющих) веществ»

Приложение 15. ГОСТ Р 52492-2005. Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги бытовые»

Приложение 16. ГОСТ Р 52059—2003. Государственный стандарт Российской Федерации «Услуги по ремонту и строительству жилья и других построек»

Приложение 17. ГОСТ Р 52493-2005. Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги бань и душевых»

Приложение 18. Региональная система добровольной сертификации бытовых услуг и систем качества в сфере оказания бытовых услуг в городе Москве

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК