

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 20.12.2022 09:06:33

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»

«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Экономика и туризм»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2022 г.



Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех

форм обучения

Симферополь 2022

| Индекс дисциплины по учебному плану | Наименование дисциплины |
|---|--|
| Б1.О.30 | СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ |
| Цель изучения дисциплины | Формирование целостной системы умений и знаний о стандартизации и сертификации продукции и услуг, развитии понятийного аппарата, овладение навыками практического применения моделей и схем сертификации продукции и услуг в социально-культурном сервисе и туризме. |
| Место дисциплины в структуре ОПОП | Дисциплина Б1.О.30 «Стандартизация и сертификация туристических услуг» относится к обязательной части дисциплин. |
| Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины | ОПК-3; ОПК-6; ОПК-7 |
| Содержание дисциплины | <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма 3. Защита прав потребителей как основа стандартов качества 4. Основы сертификации 5. Лицензирование отдельных видов деятельности |
| Общая трудоемкость дисциплины | Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы 144 часов |
| Форма промежуточной аттестации | зачет с оценкой |

| Содержание | |
|--|----|
| 1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата | 6 |
| 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 6 |
| 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 5. Контроль качества освоения дисциплины | 11 |
| 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины | 12 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 12 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины | 13 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 13 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) | 13 |
| 11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 14 |
| Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 15 |
| Приложение 2. Критерии оценивания для ФОС | |

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель дисциплины «Стандартизация и сертификация туристических услуг» - формирование целостной системы умений и знаний о стандартизации и сертификации продукции и услуг, развитии понятийного аппарата, овладение навыками практического применения моделей и схем сертификации продукции и услуг в социально-культурном сервисе и туризме.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине

| Коды компетенции | Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|------------------|--|--|
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Знать критерии и методы оценки качества оказываемых услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3.2 Уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3 Владеть навыками оценки качества оказываемых услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 Знать законодательство Российской Федерации в сфере предоставления туристских услуг ОПК-6.2 Уметь осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в профессиональной деятельности ОПК-6.3 Владеть навыками организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1 Знать нормативные требования по обеспечению безопасности обслуживания потребителей туристских услуг ОПК-7.2 Уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности ОПК-7.3 Владеть навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг |

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.О.30. «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к обязательной части

Дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» изучается обучающимися в 7 семестре.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения дисциплин: «Техника и технология сервиса и туризма», «Сервисная деятельность». Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения такой дисциплины как: «Бизнес-планирование».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часов.

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часов

| Объем дисциплины | Всего часов |
|--|-------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 144 |
| Контактная работа | 44 |
| Аудиторная работа (всего): | 44 |
| Лекции | 28 |
| Семинары, практические занятия | 16 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 100 |
| зачет с оценкой | - |

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часов

| Объем дисциплины | Всего часов |
|--|-------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 144 |
| Контактная работа | 14 |
| Аудиторная работа (всего): | 10 |
| Лекции | 6 |
| Семинары, практические занятия | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 130 |
| зачет с оценкой | 4 |

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

(в академических часах)

| № тем ы | Наименование темы | Всего | | Количество часов | | | | | |
|------------|--|------------|------------|-------------------|-----|----------|-----|---------------------|-----|
| | | ОФО | ЗФО | Контактная работа | | | | Внеаудит. работа | |
| | | | | Лекции | | Семинары | | Самост. работа | |
| | | | | ОФО | ЗФО | ОФО | ЗФО | ОФО | ЗФО |
| 1 | Роль государственной политики в сфере туристских услуг | 26 | 22 | 4 | 2 | 2 | - | 20 | 20 |
| 2 | Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма | 50 | 42 | 6 | - | 4 | 2 | 40 | 40 |
| 3 | Основы стандартизации | 18 | 22 | 6 | 2 | 2 | - | 10 | 20 |
| 4 | Защита прав потребителей как основа стандартов качества | 16 | 20 | 4 | - | 2 | - | 10 | 20 |
| 5 | Основы сертификации | 18 | 22 | 4 | - | 4 | 2 | 10 | 20 |
| 6 | Лицензирование отдельных видов деятельности | 16 | 12 | 4 | 2 | 2 | - | 10 | 10 |
| 7 | Всего по дисциплине | 144 | 140 | 28 | 6 | 16 | 4 | 100 | 130 |
| 8 | зачет с оценкой | - | 4 | | | | | | |
| 9 | Итого | 144 | 144 | | | | | | |

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.2.1. Лекции

Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг

Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Общие тенденции и направления государственной политики в сфере туризма в зарубежных странах. Международные стандарты качества. Международная организация по стандартизации (ИСО). Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Задачи государственной политики в сфере туризма. Национальный орган РФ по стандартизации.

Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма

Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др. Основные понятия и принципы федерального законодательства. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.

Тема 3. Основы стандартизации

Понятие, функции и принципы стандартизации. Сущность, цели и задачи стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Органы и службы стандартизации в России. Госстандарт России. Безопасность личности,

общества и государства как основа стандартизации. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций. Методы стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания и другие. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.

Тема 4. Защита прав потребителей как основа стандартов качества

Качество продукции и защита потребителя. Понятие качества, качества услуги. Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей»: основные понятия, общие положения и порядок защиты прав потребителей.

Тема 5. Основы сертификации

Основные понятия и определения в области сертификации. Основные цели и объекты сертификации. Развитие сертификации. Принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правила сертификации туристских услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Сертификация систем качества: основные понятия, принципы организации работ и схемы. Совершенствование систем качества. Органы по сертификации и испытательные лаборатории: понятие и основные требования к их деятельности. Функции испытательной лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Тема 6. Лицензирование отдельных видов деятельности

Цели, задачи и объекты лицензирования. Правовое регулирование лицензирования туризма в РФ. Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии. Основания отказа в выдаче лицензии, причины и порядок её аннуляции.

4.3. Темы практических занятий

| |
|---|
| <p>Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации. 2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. 3. Общие тенденции и направления государственной политики в сфере туризма в зарубежных странах. 4. Международные стандарты качества. 5. Международная организация по стандартизации (ИСО). 6. Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. <p>Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Задачи государственной политики в сфере туризма.</p> |
| <p>Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», 2. «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», |

| |
|---|
| <p>3.«Об информации, информатизации и защите информации», 4.«О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др. 5.Основные понятия и принципы федерального законодательства. 6.Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.</p> |
| <p>Тема 3. Основы стандартизации Основные вопросы: 1.Понятие, функции и принципы стандартизации. 2.Сущность, цели и задачи стандартизации. 3.Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. 4.Органы и службы стандартизации в России. Госстандарт России. 5.Методы стандартизации. 6.Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. 7.Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.</p> |
| <p>Тема 4. Защита прав потребителей как основа стандартов качества Основные вопросы: 1.Качество продукции и защита потребителя. 2.Понятие качества, качества услуги. 3.Право потребителя на качественную и безопасную услугу. 4.Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура. 5.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».</p> |
| <p>Тема 5. Основы сертификации Основные вопросы: 1.Основные понятия и определения в области сертификации. 2.Основные цели и объекты сертификации. 3.Принципы и формы подтверждения соответствия. 4.Обязательная и добровольная сертификация в туризме. 5.Правила сертификации туристских услуг. 6.Схемы и системы сертификации. 7.Сертификация систем качества. 8.Органы по сертификации и испытательные лаборатории.</p> |
| <p>Тема 6. Лицензирование отдельных видов деятельности Основные вопросы: 1.Цели, задачи и объекты лицензирования. 2.Правовое регулирование лицензирования туризма в РФ. 3.Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности. 4.Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.</p> |

4.4. Темы самостоятельных занятий

| |
|---|
| <p>Тема 1. 1. Международные стандарты качества. Международная организация по стандартизации (ИСО). 2. Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС).</p> |
|---|

| |
|--|
| <p>3. Задачи государственной политики в сфере туризма. Национальный орган РФ по стандартизации.</p> |
| <p>Тема 2.</p> <p>1. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.</p> |
| <p>Тема 3.</p> <p>1. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания и другие.</p> <p>2. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.</p> <p>3. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.</p> |
| <p>Тема 4.</p> <p>1. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей»: основные понятия, общие положения и порядок защиты прав потребителей.</p> |
| <p>Тема 5.</p> <p>1. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации.</p> <p>2. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Сертификация систем качества: основные понятия, принципы организации работ и схемы. Совершенствование систем качества.</p> <p>3. Органы по сертификации и испытательные лаборатории: понятие и основные требования к их деятельности. Функции испытательной лаборатории.</p> <p>4. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.</p> |
| <p>Тема 6.</p> <p>1. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.</p> <p>2. Основания отказа в выдаче лицензии, причины и порядок её аннуляции.</p> |

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1. Критерии оценивания для ФОС в Приложении 2.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : учебное пособие для бакалавров / составители Н.

С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119623.html> (дата обращения: 26.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Краткий терминологический словарь по предметам кафедры «Экономика и туризм» / составители Н. В. Рогова [и др.]. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 135 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108058.html> (дата обращения: 28.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. олынский, А. С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие / А. С. Полынский. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 155 с. — ISBN 978-5-8149-3068-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115427.html> (дата обращения: 28.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Бойко, В. В. Спортивно-оздоровительный туризм. Тесты : учебно-методическое пособие / В. В. Бойко. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2020. — 133 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95430.html> (дата обращения: 28.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

б) дополнительная литература:

1. Именнова, Л. С. Туризм, музей, образование: некоторые аспекты современных практик : монография / Л. С. Именнова. — Москва : Университетская книга, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-98699-331-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107650.html> (дата обращения: 28.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Истомина, Э. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Э. Г. Истомина, М. Г. Гришулькина ; под редакцией Е. И. Пивовара. — 2-е изд. — Москва : Российский государственный гуманитарный университет, 2019. — 295 с. — ISBN 978-5-7281-2488-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90016.html> (дата обращения: 28.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Колобова, А. Е. Теоретико-методологические основы и практики некоторых видов туризма : монография / А. Е. Колобова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-7433-3452-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122639.html> (дата обращения: 11.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

1. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. — URL: <http://www.garant.ru/> — Текст: электронный.

2. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> — Текст: электронный.

3. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации: официальный сайт. — URL: <http://russiatourism.ru/> — Текст: электронный.

4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстат) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.