

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Генерий Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2022 17:02:39

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd603f94388008e79877a6bcbf5

**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 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех

форм обучения

Симферополь 2021

АННОТАЦИЯ

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	Дифференцированный зачет

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. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	12
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	14
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	15

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

Цель дисциплины «Стандартизация и сертификация туристические услуги» - 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	<p>знать: критерии и методы оценки качества оказываемых услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>владеть: навыками оценки качества оказываемых услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения потребителей и</p>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>знать: законодательство Российской Федерации в сфере предоставления туристских услуг</p> <p>уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в профессиональной деятельности</p> <p>владеть: навыками организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>

ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	знать: нормативные требования по обеспечению безопасности обслуживания потребителей туристских услуг уметь: соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности 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
Дифференцированный зачет	-

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	144
Контактная работа	14
Аудиторная работа (всего):	10
Лекции	6
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	130
Дифференцированный зачет	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 трудоёмкость 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	Дифф.зачет	-	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

Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг
Основные вопросы:

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. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС).

Задачи государственной политики в сфере туризма.

Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма

Основные вопросы:

1. Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»,
2. «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей»,
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.

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.

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».

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.

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.

4.4. Темы самостоятельных занятий

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).

3. Задачи государственной политики в сфере туризма. Национальный орган РФ по стандартизации.

Тема 2.

1. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.

Тема 3.

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.
2. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
3. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.

Тема 4.

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.

Тема 5.

1. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации.
2. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Сертификация систем качества: основные понятия, принципы организации работ и схемы. Совершенствование систем качества.
3. Органы по сертификации и испытательные лаборатории: понятие и основные требования к их деятельности. Функции испытательной лаборатории.
4. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Тема 6.

1. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.
2. Основания отказа в выдаче лицензии, причины и порядок её аннуляции.

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущей и промежуточной аттестации

обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – дифференцированный зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный дифференцированный зачет.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

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

а) основная учебная литература:

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дехтярь Г.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2017.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18843>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учеб. пособ./ О.М. Пахомова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 158 с. - (Высшее образование.Бакалавриат).

3. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95633.html> (дата обращения: 02.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература:

1. Бисерова В.А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2017.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8207>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 02.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

3. Чиликина, И. А. Основы управления персоналом : курс лекций / И. А. Чиликина. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-817-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74411.html> (дата обращения: 16.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

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

1. www.consultant.ru
2. www.garant.ru
3. www.nat-moo.ru
4. www.russiatourism.ru
5. www.world-tourism.org

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 достижения 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-технической базы, необходимой 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.