

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 08.07.2024 10:50:27
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП



Л.П. Богданова

2023 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Стандартизация и сертификация в туризме

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса
очной формы обучения

Составитель: к.и.н., доцент И.Г. Серёгина

Тверь, 2023

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование системы знаний о нормативных основах туристской деятельности, нормах и требованиях стандартизации туристских услуг, правилах сертификации, формирования умений пользоваться нормативными документами и правилами.

Задачами освоения дисциплины являются:

- ознакомить студентов с основными понятиями и документами, используемыми в стандартизации и сертификации, с современным состоянием и тенденциями развития стандартизации и сертификации в мире и РФ;
- изучить теорию и практику стандартизации и сертификации, их место и роль в туристической деятельности;
- сформировать представление о правовых и организационно-методических основах стандартизации и сертификации;
- научить работать со стандартами в сфере туризма и последовательности осуществления работ на подтверждение соответствия продукта требованиям стандартов и условиям договоров;
- уметь использовать полученные знания в практической работе в сфере туризма в Тверской области и других районах России.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» входит в состав дисциплин части учебного плана направления «Туризм», формируемых участниками образовательных отношений и является дисциплиной по выбору. Содержательно она закладывает основы для формирования представления о стандарте как важнейшем составляющем элементе современной системы управления. Курс «Стандартизация и сертификация в туризме» опирается на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин, как «Основы туризма», «География сферы услуг и организация обслуживания», «Транспортное обслуживание в туризме» части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Знания, полученные в ходе освоения

дисциплины, необходимы для успешного прохождения производственной практики и подготовки ВКР.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме»:

- Иметь представление о сущности и содержании туристских услуг, об основных видах услуг в сфере туризма.
- Знать основы туристской деятельности; основные документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий; характер ответственности туристских организаций за качество предоставляемых услуг.
- Уметь использовать приемы поиска профессиональной информации.
- Владеть навыками работы с основными документами по организации работы турфирмы, по предоставлению клиентам набора услуг, по организации обслуживания туристов.

3. Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 7 семестр в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции – 11 часов, практические занятия – 11 часов;

самостоятельная работа – 86 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</i>	<i>ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</i>
<i>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе</i>	<i>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса</i>

нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

*и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
ПК-4.2 Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.*

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:
зачёт, 7 семестр.**

6. Язык преподавания русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		Всего	в т.ч. практическая подготовка	Всего	в т.ч. практическая подготовка		
Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества.	15	2	0	1	0	0	12
Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора.	17	1	0	2	0	0	14

Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.	23	1	0	1	0	0	10
Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).	23	1	0	1	0	0	10
Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма.	22	1	0	1	0	0	10
Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	22	1	0	1	0	0	10

Сертификация туристских услуг. Деятельность органа по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.	18	2	0	2	0	0	14
База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц.	20	2	0	2	0	0	16
Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг.	20	2	0	2	0	0	16
Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	18	2	0	2	0	0	14
ИТОГО	108	11	0	11	0	0	86

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем <i>(в строгом соответствии с разделом II РПД)</i>	Вид занятия	Образовательные технологии
Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, мозговой штурм

Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, симпозиум
Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения
Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма.	Лекция, практическое занятие	Проблемная лекция, дебаты
Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
Сертификация туристских услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения
База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, симпозиум
Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения

Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.		Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
---	--	---

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенции **ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности**

Планируемые результаты обучения – индикаторы формируемой компетенции	Оценочные материалы - задания	Критерии оценивания
ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Задание 1. Составить список из пяти нормативно-правовых актов, относящихся к сфере туристских услуг, проанализировать содержащуюся в них информацию.	5 баллов - Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно.
	Задание 2. Составить список электронных документов по проблемам качества туристских услуг, проанализировать документы.	4 балла - В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно.
ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Задание 3. Представить основные информационно-справочные системы, используемые в организации туристской деятельности	3 балла - Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован.
	Задание 4. Составить заявку на осуществление сертификации туристских услуг организации.	2 балла - Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются отдельные факты. Материал недостаточно структурирован.

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенции *ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий*

Планируемые результаты обучения – индикаторы формируемой компетенции	Оценочные материалы - задания	Критерии оценивания
<p>ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>	<p>Задание 1. Разработать локальный нормативный акт, посвященный работе туристического предприятия с клиентами.</p> <p>Задание 2. Сравнить значение добровольной сертификации в России и за рубежом.</p>	<p>5 баллов - Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно.</p>
<p>ПК-4.2. Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p>	<p>Задание 3. Привести примеры международных документов в области стандартизации туристических услуг.</p> <p>Задание 4. На основе анализа ряда стандартов и технических регламентов сравнить задачи стандартизации и технического регулирования в области оказания туристских услуг.</p>	<p>4 балла - В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно.</p>
<p>ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	<p>Задание 5. Обосновать необходимость сертификации в сфере туристических услуг с точки зрения рыночных отношений и свободы перемещения туристского продукта.</p> <p>Задание 6. Назвать и проанализировать законодательные</p>	<p>3 балла - Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован.</p> <p>2 балла - Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются</p>

	нормативные акты, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туризма.	отдельные факты. Материал недостаточно структурирован.
--	---	--

МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практические занятия по курсу «Стандартизация и сертификация в туризме» учебным планом предусматриваются в объеме 11 часов.

По каждой теме студентам предлагается подготовить по 5 – 6 минисообщений по различным видам стандартов и технических регламентов, а также другим видам нормативных документов, сопровождаемых электронными презентациями, работая малыми группами. Такая форма деятельности активизирует самостоятельную работу студентов по поиску необходимой информации, анализу ее, подготовке текста выступления и презентации материала. Студенты также приобретают и закрепляют навыки по выполнению коллективных заданий и по работе в группах.

Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в Российской Федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества (2 часа)

Цель: сформировать у студентов представление о месте курса в системе подготовки специалистов в области сервиса и туризма, о государственном регулировании в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Обеспечение качества работ и услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса и туризма.
- Приоритетные направления государственного регулирования сервисной и туристской деятельности в РФ.
- Сущность, цели, задачи стандартизации работ и услуг в сервисной и туристской деятельности.

- Сущность качества.
- Характеристика требований к качеству работ и услуг.
- Оценка качества.
- Система качества.
- Защита прав потребителей и поддержка отечественных производителей услуг: основные проблемы и пути их решения.

Тема 2. Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора (1 час)

Цель: Изучить основные правовые нормы, регламентирующие требования к техническим объектам, цели технического регулирования. Научиться определять принципиальные основы принятия решения о необходимости разработки технического регламента. Раскрыть сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса и туризма: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Вопросы для обсуждения:

- Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности.
- Понятие о техническом регулировании, техническом регламенте.
- Структура и порядок применения технических регламентов.
- Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
- Основные цели и задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
- Сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса и туризма: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «О защите прав потребителей»,

«О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-9 Услуги населению.
Термины. Определения.

- Ответственность исполнителя услуг.

Тема 3. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применения регламентов (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление о принципах технического регулирования и технических регламентах в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Структура, порядок применения и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
- Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
- Анализ государственных стандартов в сфере сервиса и туризма.
- Положения и порядок предоставления и аннулирования лицензий на осуществление различных видов деятельности.
- Система добровольной сертификации услуг в сфере сервиса и туризма – ГОСТ Р.
- Схема разработки и внедрения в действие различных категорий стандартов.

Методические рекомендации по подготовке к занятию:

Студенты должны усвоить основные понятия в области стандартизации и сертификации как основы технического регулирования, закрепленные в следующих нормативных правовых документах: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению.
Термины. Определения.

Практические задания для самостоятельной работы выдаются каждому студенту индивидуально в электронном виде, сдаются письменно преподавателю по итогам изучения тем 2 – 3.

Тема 4. Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ) (1 час)

Цель: Используя знания студентов сформировать у них представление о целях, принципах, функциях, задачах и методах стандартизации и о Государственной системе стандартизации Российской Федерации.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие стандартизации.
- Нормативные документы по стандартизации.
- Цели, принципы, функции и задачи стандартизации.
- Методы стандартизации.
- История развития стандартизации в Европе, на Востоке, в США и России.
- Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
- Общие стандарты, регламентирующие процессы обеспечения качества и защиты прав потребителей, стандарты ИСО 9000.
- Условия осуществления процесса стандартизации и классификации в РФ.
- Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ. Направления ее реформирования.
- Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.
- Технические регламенты.
- Порядок разработки и утверждения стандартов. ГОСТ Р 1.2-2004.

Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные

Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены.

Тема 5. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление о межгосударственной системе стандартизации, международной и региональной стандартизации в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Межгосударственная система стандартизации (МГСС).
- Цели и задачи МГСС.
- Принципы работы МГСС.
- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации: история создания, цели, задачи деятельности, структура.
- ГОСТ Р 1.9-2011. Стандарты межгосударственные. Правила проведения в Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения.
- Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
- Международная организация по стандартизации (ИСО - ISO).
- Международные организации в области стандартизации: МЭК и МСЭ.
- Понятие «международный стандарт».
- Классификация международных стандартов и порядок их применения.
- Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза.
- Соглашение по техническим барьерам в торговле.

Тема 6. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ) (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление о межотраслевых системах стандартов и Единой системе классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).

Вопросы для обсуждения:

- Стандарты, обеспечивающие качество продукции.
- Стандарты по управлению и информацией.
- Система стандартов социальной сферы.
- Комплексы стандартов в области экологии и в других сферах деятельности человека.
- Классификаторы технико-экономической и социальной информации, их назначение.
- Общероссийские классификаторы.
- Каталогизация услуг.

Тема 7. Сертификация туристических услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление об осуществлении сертификации туристических услуг и деятельности органа по сертификации.

Вопросы для обсуждения:

- Порядок проведения сертификации.
- Порядок подачи и форма заявки на сертификацию.
- Порядок проведения и принятия решения по заявке.
- Выбор схемы сертификации.
- Оценка соответствия услуг установленным требованиям. Оформление результатов. Принятие решения о выдаче сертификата.
- Инспекционный контроль сертификационных услуг.

Тема 8. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление о база стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса и классификации гостиниц.

Вопросы для обсуждения:

- Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК) утв. Приказом Минэкономразвития и торговли 21.06.2003, № 197.

- Система классификации гостиниц и других средств размещения (СКГ) (15.07.2005, № 1004-р, утв. Приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005, № 86). Структура. Содержание. Порядок применения.

Тема 9. Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление об осуществлении сертификации услуг размещения и классификации туристических услуг.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие сертификации услуг.
- Цели, принципы подтверждения соответствия.
- Оценка соответствия.
- ИСО/МЭК 17000. Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
- ИСО/МЭК 17021 – 2006. Оценка соответствия. Общие требования к органам, выполняющим оценку и сертификацию систем менеджмента.
- Подтверждение соответствия.
- Форма подтверждения соответствия.
- Декларирование соответствия.
- ГОСТ Р 54008 – 2010. Оценка соответствия. Схема декларирования соответствия.
- Постановление Правительства РФ от 18.09.2012 № 942 «О порядке декларирования соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции».
- Сертификат и декларация соответствия.
- Знак соответствия.
- Порядок сертификации.
- Схема сертификации услуг.

- Документы, необходимые для проведения работ по сертификации услуг: устав, положение, свидетельство о регистрации и др.

Тема 10. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000 (1 час)

Цель: Сформировать у студентов представление о правилах и порядке проведения сертификации систем менеджмента качества.

Вопросы для обсуждения:

- Сертификация систем менеджмента качества (СМК).
- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008. Системы менеджмента качества. Общие требования.
- ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008. Системы менеджмента качества.

Основные положения и словарь.

- Предсертификационный этап.
- Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.
- Этап проверки и оценки качества в организации.
- Инспекционный контроль сертификации (СМК).
- Применение знака соответствия СМК.

Промежуточная аттестация:

Выполнить задания:

Задание 1.

Составить список из пяти нормативно-правовых актов, относящихся к сфере туристских услуг, проанализировать содержащуюся в них информацию.

Задание 2.

Составить список электронных документов по проблемам качества туристских услуг, проанализировать документы.

Задание 3.

Описать и проанализировать сайт одной из туристических форм, выявить сильные и слабые стороны.

Задание 4.

Привести примеры международных документов в области стандартизации туристических услуг.

Задание 5.

Разработать локальный нормативный акт, посвященный работе туристического предприятия с клиентами.

Задание 6.

Представить основные информационно-справочные системы, используемые в организации туристской деятельности.

Задание 7.

Осуществить идентификацию предприятия гостиничных услуг на основе действующих нормативных документов.

Задание 8.

Составить заявку на осуществление сертификации туристских услуг организации.

Задание 9.

Сравнить значение добровольной сертификации в России и за рубежом.

Задание 10.

Обосновать необходимость сертификации в сфере туристических услуг с точки зрения рыночных отношений и свободы перемещения туристского продукта.

Задание 11.

Назвать и проанализировать законодательные нормативные акты, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туризма.

Задание 12.

Назвать основные положения системы добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг РОСС RU.ГО. 1304 УИ ОО от 02.09.2002.

Задание 13.

Проанализировать структуру одного из стандартов, регламентирующих деятельность сферы туристских услуг.

Задание 14.

На основе работы со стандартами и техническими регламентами составить краткий справочник терминов и понятий, применяемых в сфере туристических услуг.

Задание 15.

По данным сайта организации сферы туристских услуг проанализировать состояние нормативно-правовой базы организации.

Задание 16.

Составить правила для группы туристов, совершающих двухдневный пеший поход.

Задание 17.

На основе анализа ряда стандартов и технических регламентов сравнить задачи стандартизации и технического регулирования в области оказания туристских услуг.

Задание 18.

Составить схему подачи заявки на подтверждение соответствия требованиям стандартов, технических регламентов в сфере туристских услуг.

Критерии оценивания выполнения заданий:

5 баллов	Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно. Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями.
4 балла	В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно. Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями.
3 балла	Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован. Работа в целом оформлена в соответствии с установленными требованиями.
2 балла	Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются отдельные факты. Материал недостаточно структурирован. Работа оформлена с нарушением установленных требований.
0 баллов	Задание не выполнено.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 26.06.2023).
2. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учебник / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. — Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. - 504 с : ил., табл. - ISBN 978-5-9729-0447-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167759> (дата обращения: 26.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература

1. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ В.П.Анисимов, А.В.Яцук. М., 2010. Режим доступа: <http://znanium.cjm/go.php?id=204457>
2. Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: Учебное пособие /А.И.Аристов, В.М.Приходько, И.Д.Сергеев, Д.С.Фатюхин. М., 2012. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=239847>
3. Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.И.Аристов, В.М.Приходько, И.Д.Сергеев, Д.С.Фатюхин. М., 2013. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/go.php?id=369646>
4. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] / Г.М.Дехтярь. М.,2009. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59676>
5. Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация. Учебник [Электронный ресурс] / Я.М.Радкевич, А.Г.Схиртладзе,

<http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117501>

2) Программное обеспечение

1. Google Chrome
2. Яндекс Браузер
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE
5. ОС Linux Ubuntu

3) Перечень информационных справочных систем, используемых при освоении дисциплины

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://library.tversu.ru> – сайт научной библиотеки ТвГУ;

<http://www.library.tver.ru> – сайт библиотеки им. Горького (г. Тверь);

<http://www.rsl.ru> – сайт Русской библиотеки (г.Москва). [\[stroim.ru/docs860/html http://www.st9000.ru/otherdoc.html\]\(http://www.st9000.ru/otherdoc.html\)](http://www/v-</p></div><div data-bbox=)

– <http://www.nisse.ru/analitics>

<http://www.zaoveles.ru/servicesISO>

<http://www.businesspravo.ru>

<http://www.mbm.ru>

<http://www.tourbus.ru>

<http://www.gost.ru>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Вопросы для самоконтроля:

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в РФ.
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
7. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.
8. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО).
10. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
11. Стандартизация туристических услуг.
12. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии.
13. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг.
14. Специфика гостиничных услуг.
15. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса.
16. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг.
17. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
18. Проектирование туристских услуг.
19. Классификация гостиниц.
20. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.
21. Технология проведения работ по сертификации туристических услуг.

22. Технология проведения работ по сертификации услуг размещения.
23. САНПиН и СНиП: дайте определение и приведите пример.
24. Услуги населению. ГОСТ Р 50646-94. ОК 002-93 (ОКУН) в сфере гостиничных и туристических услуг. Приведите примеры.
25. ОКОНХ. Примеры в сфере различных услуг.
26. Минимальные требования к услугам питания. Требования ГОСТ Р 50764-95.
27. Основные положения санитарных норм и правил.
28. Стандарты гостиничной деятельности.
29. Требования к кадровому составу туристической фирмы, гостиничного предприятия, предприятия питания.
30. История сертификации.
31. Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
32. Законодательная база сертификации туристических, гостиничных услуг, услуг питания.
33. Вопросы сертификации в законах РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
34. Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
35. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.
36. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации услуг гостиниц.
37. Организация и проведение добровольной сертификации.
38. Участники добровольной сертификации.
39. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
40. Участники обязательной сертификации.
41. Правила и документы по проведению работ в области сертификации.
42. Порядок сертификации туристического продукта.
43. Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата.

44. Требования к персоналу туристической фирмы.
45. Категории номеров средств размещения. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.
46. Минимальные требования к техническому оснащению гостиничных предприятий.
47. Минимальные требования к услугам средств размещения.
48. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
49. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
50. Декларирование соответствия: практика в России и ЕС.
51. Задачи государственного регулирования туристской деятельности в РФ.
52. Субъекты в сфере туризма и их взаимоотношения.

Требования к рейтинг-контролю

Изучение дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы. В ходе изучения дисциплины проводятся два рейтинговых контрольных мероприятия, на изучение дисциплины отводится 100 баллов на изучение материала в ходе семестра. При оценке работы студентов учитывается следующее: посещение лекций и практических занятий, активная работа в ходе лекций, особенно проблемных и практических занятий, рецензирование научной литературы, составление развернутых планов ответов на вопросы по изучаемому курсу, выполнение письменных заданий по изученному материалу в ходе рейтинговых мероприятий. Студенты, набравшие в ходе изучения дисциплины от 40 до 100 баллов, получают зачет в 7 семестре, студенты, набравшие в ходе семестра до 39 баллов, должны сдавать зачет в традиционной форме.

Самостоятельная работа студентов

К четвертому курсу студенты вполне подготовлены к ведению самостоятельной работы по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме». По данному курсу самостоятельная работа студентов предусматривает

самостоятельный библиографический поиск научной литературы и материалов к каждой конкретной теме в дополнение к списку рекомендованной литературы, а также сбор Интернет-информации, закрепление навыков конспектирования и рецензирования литературы, анализа различных видов нормативных документов по конкретному заданию, умение подготовить развернутый план ответа на поставленный вопрос.

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Изучив законодательство РФ о защите прав потребителей, ответьте письменно на вопросы:

- Перечислите основные права потребителей туристических и гостиничных услуг.

- Перечислите и проанализируйте обязанности исполнителей туристических и гостиничных услуг.

2. Изучив законодательную базу стандартизации и оценки соответствия в сервисе, схематически изобразите цели технического регулирования по разделам:

- Государственное регулирование через технические регламенты.

- Цели технического регулирования.

- Саморегулирование через национальные стандарты и стандарты организаций.

3. Изучив вопросы стандартизации туристических услуг и деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц, выполните задания:

- Заполните бланк сертификата соответствия.

- Оформите акт оценки услуг туристической фирмы.

- Оформите акт оценки услуг средств размещения.

- Оформите акт оценки инспекционного контроля туристической фирмы.

- Оформите акт оценки инспекционного контроля средств размещения.

4. Изучив базу стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса и классификацию гостиниц, выполните задания:

- Назовите цели Государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК), какие средства размещения она классифицирует, что включает экспертиза оценки соответствия.

- Определите, какая система классификации гостиниц по уровню комфорта является наиболее распространенной в мире. Дайте ее развернутую характеристику.

- Охарактеризуйте этапы оценки соответствия средств размещения.

- Дайте характеристику базы стандартов туристического бизнеса.

5. Изучив условия осуществления сертификации услуг размещения, классификацию и проектирование туристических услуг, выполните задания:

- Сравните классификацию услуг по «Общероссийскому классификатору услуг населению» (ОКУН) с классификацией услуг, приведенной в ГОСТ Р 2000 «Туристические услуги. Общие требования» и в ГОСТ Р 50764-95, дайте заключение о соответствии и несоответствии этих классификаций.

- Оформите бланк заявки на проведение работ по сертификации услуг туристической фирмы.

- Оформите бланк заявки на проведение работ по сертификации услуг гостиниц.

Тематика рефератов

- Основные права потребителей туристических услуг.

- Права и обязанности исполнителей туристических услуг.

- Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа туристской деятельности.

- Закон РФ «О защите прав потребителей».

- Ответственность исполнителя услуг.

- Права потребителя услуг.

- Саморегулирование через национальные стандарты и стандарты организаций.

- Система добровольной сертификации услуг в сфере туризма – ГОСТ Р.

- Схема разработки и введения в действие различных категорий стандартов.

- Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы.

- Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.

- Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).

- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации: истории создания, цели, задачи деятельности, структура.

- Межгосударственные стандарты: общие правила применения.

- Международные организации по стандартизации.

- Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

- Организация работ по стандартизации в рамках Европейского Союза.

- Соглашение по техническим барьерам в торговле.

- Стандарты, обеспечивающие качество продукции.

- Система стандартов по управлению информацией.

- Документные ресурсы федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

- Система стандартов социальной сферы.

- Порядок проведения сертификации.

- Порядок подачи и форма заявки на сертификацию.

- Порядок проведения и принятия решения по заявке на сертификацию.

- Выбор схемы сертификации. Применение схем.

- Оценка соответствия услуг установленным требованиям. Оформление результатов. Принятие решения о выдаче сертификата.

- Инспекционный контроль сертификационных услуг.

- Подготовка предприятия к сертификации работ и услуг. Основные этапы.

- Пакет документов для сертификации работ и услуг. Структура, порядок заполнения и подачи.

- Сертификация работ и услуг. Основные этапы. Структура, порядок заполнения и подачи документов.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (170021, Тверская обл., г. Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Проектор Epson EB-E01 (V11H971040) Экран Cactus Wallscreen CS PSW-180x180 см Кронштейн для проектора Kromaх PROJECTOR-10 Переносной ноутбук Переносной проектор Учебная мебель	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE 5. ОС Linux Ubuntu

Помещения для самостоятельной работы:

Наименование помещений	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	1. Комплект учебной мебели 2. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 3. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 4. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 5. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 6. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 7. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 8. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 9. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 10. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 11. МОНОБЛОК “ГРАВИТОН” М40И 12. Сканер Plustek OpticPro A320 13. Проектор EPSON EB-W39 14. Экран для проектора (Cactus Expert) 15. Доска белая офисная магнит «Proff»	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE 5. ОС Linux Ubuntu; ОС Windows 6. ГИС Аксиома 7. QGis 3.32

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение	Обновлён перечень рекомендуемой	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного

	дисциплины	литературы.	совета факультета географии и геоэкологии
2.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён список программного обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
3.	VII. Материально-техническое обеспечение	Обновлён перечень материально-технического обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии