

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:
Руководитель ООП
 Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация в туризме

Закреплена за кафедрой:	Архивоведения, историографии и документоведения
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	7

Программу составил(и):

канд. ист. наук, доц., Серёгина Инна Геннадьевна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

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.

Задачи :

- 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

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Основы туризма

География сферы услуг и организация обслуживания

Транспортное обслуживание в туризме

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.

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Преддипломная практика

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	86

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

ПК-4.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса 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. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	7

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. 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.				
1.1		Лек	7	1	
1.2		Пр	7	1	
1.3		Ср	7	8	
	Раздел 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.				
2.1		Лек	7	1	
2.2		Пр	7	1	

2.3		Ср	7	8	
	Раздел 3. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.				
3.1		Лек	7	1	
3.2		Пр	7	1	
3.3		Ср	7	8	
	Раздел 4. Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).				
4.1		Лек	7	1	
4.2		Пр	7	1	
4.3		Ср	7	8	
	Раздел 5. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма.				
5.1		Лек	7	1	
5.2		Пр	7	1	
5.3		Ср	7	8	
	Раздел 6. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).				
6.1		Лек	7	1	
6.2		Пр	7	1	
6.3		Ср	7	8	
	Раздел 7. Сертификация туристских услуг. Деятельность органа по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.				
7.1		Лек	7	1	
7.2		Пр	7	1	

7.3		Ср	7	6	
	Раздел 8. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц.				
8.1		Лек	7	2	
8.2		Пр	7	2	
8.3		Ср	7	16	
	Раздел 9. Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг.				
9.1		Лек	7	1	
9.2		Пр	7	1	
9.3		Ср	7	8	
	Раздел 10. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.				
10.1		Лек	7	1	
10.2		Пр	7	1	
10.3		Ср	7	8	

Список образовательных технологий

1	Традиционная лекция
2	Мозговой штурм
3	Метод развивающей кооперации
4	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
5	

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации представлены в Приложении 1.

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

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.

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.

8.3. 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

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Дехтярь, Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-15308-8, URL: https://urait.ru/bcode/538380
Л.1.2	Фаюстов, Гуреев, Гришин, Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество, Вологда: Инфра-Инженерия, 2020, ISBN: 978-5-9729-0447-1, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=361661

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Тверская областная универсальная научная библиотека им. А. М. Горького. Режим доступа: https://tverlib.ru/ru/
Э2	Российская государственная библиотека. Режим доступа: https://www.rsl.ru/

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	Многофункциональный редактор ONLYOFFICE
6	ОС Linux Ubuntu

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	ЭБС «ZNANIUM.COM»
2	СПС "КонсультантПлюс"
3	ЭБС «ЮРАИТ»
4	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	ЭБС IPRbooks
6	ЭБС «Лань»
7	ЭБС BOOK.ru
8	ЭБС ТвГУ
9	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
10	Репозиторий ТвГУ
11	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-212	комплект учебной мебели, переносной ноутбук, проектор
6-111	компьютеры, сканер

11. 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.

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.

Методические разработки для практических занятий представлены в Приложении 2.

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
ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Задание 1. Разработать локальный нормативный акт, посвященный работе туристического предприятия с клиентами. Задание 2. Сравнить значение добровольной сертификации в России и за рубежом.	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.
ПК-4.2. Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Задание 3. Привести примеры международных документов в области стандартизации туристических услуг. Задание 4. На основе анализа ряда стандартов и технических регламентов сравнить задачи стандартизации и технического регулирования в области оказания туристских услуг.	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-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Задание 5. Обосновать необходимость сертификации в сфере туристических услуг с точки зрения рыночных отношений и свободы перемещения туристского продукта. Задание 6. Назвать и	3 балла - Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован. 2 балла - Подобранные

	проанализировать законодательные нормативные акты, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туризма.	информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются 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.