

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Костромской государственной университет»

(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Кострома 2023

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (далее спо) утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. приказ N 1100

Разработал: Шарабарина С.Г., к.ист.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент: Пухачева Л.Л., директор ООО «Туркомпания Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н. , канд. филол. наук, доцент

Протокол заседания кафедры № 8 от 30.03.2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: освоение научных, правовых и практических аспектов технического регулирования, стандартизации и сертификации.

Задачи дисциплины:

- изучение деятельности государства в области стандартизации, сертификации;
- исследование теории и практики проведения стандартизации и сертификации услуг туризма.
- знание стандартов качества при оказании туристских услуг;
- самостоятельное формирование умений оценки качества оказания туристских услуг;
- приобретение опыта обеспечения требуемого качества процессов оказания туруслуг с применением международных и национальных стандартов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь: - профессионально пользоваться основными терминами понятиями, относящимися к туристской деятельности на русском и иностранном языках;

- осуществлять поиск и использование информации о состоянии рынка туристских услуг;

- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;

- консультировать туристов по вопросам пользования банковскими финансовыми услугами, современными информационными технологиями;

знать:

- основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языках;

- инфраструктуру туризма;

- возможности информационных банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;

-законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;

-определения, основные факторы, условия формирования и развития туристского рынка;

владеть:

-навыками подготовки документов для сертификации туристских услуг;

-способностью к анализу и практике применения НПА и Гостов в сфере стандартизации и сертификации.

Содержание дисциплины ориентировано на овладение компетенциями:

ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК-2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК-4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК-05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК-9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части учебного плана. Изучается в 6 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: введение в специальность, организация туристской деятельности, правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	1,6
Общая трудоемкость в часах	57
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	40
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	17
Форма промежуточной аттестации	Дифф.зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	40

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е./час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Стандартизация в туризме		10	10		10
1.1	Цели, задачи и принципы стандартизации. Объекты в области стандартизации.		2	2		2
1.2	Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества		2	2		2
1.3	Международное сотрудничество в области стандартизации и		2	2		2

	сертификации					
1. 4	Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия		4	4		4
2	Сертификация в туристской деятельности		10	10		7
2. 1	Структура системы сертификации		4	4		2
2. 2	Нормативные документы в области сертификации		4	4		2
2. 3	Качество продукции и защита потребителей		2	2		3
	Итого:	1,6/57	20	20		17

5.2. Содержание:

1. Стандартизация в туризме.

1.1 Цели, задачи и принципы стандартизации. Объекты в области стандартизации.

Цели, задачи и принципы стандартизации определяются в ФЗ «О техническом регулировании». Национальный орган по стандартизации. Национальные стандарты.

1.2 Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Направления совершенствования качества и безопасности продукции и услуг. Безопасность туристских и экскурсионных услуг.

1.3 Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Международные организации по стандартизации и сертификации. Цели, структура и направление деятельности.

1.4 Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия

Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия установлены Федеральным законом «О техническом регулировании». Структура и особенности ФЗ «О техническом регулировании».

2. Сертификация в туристской деятельности

2.1 Структура системы сертификации

Добровольная и обязательная сертификация. Сертификация в туризме, процедура прохождения. Орган по сертификации.

2.2 Нормативные документы в области сертификации

Федеральный закон «О техническом регулировании». Перечень продукции подлежащей обязательной сертификации в системе ГОСТ Р. Перечень продукции, подлежащей декларированию соответствия.

2.3 Качество продукции и защита потребителей.

ФЗ «О защите прав потребителей» определяет и устанавливает характеристики к качеству продукции и услуг. Права потребителя защищаются ФЗ «О защите прав потребителей».

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Стандартизация в туризме	Подготовить ответы на вопросы: цели, задачи, принципы сертификации. Подготовить презентации по теме: технология подтверждения соответствия.	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос Презентации
2.	Сертификация в туристской деятельности	Подготовить ответы на вопросы: система	7	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос Презентации

		<p>добровольно й сертификац ии в туризме. Подготовить презентации по теме: добровольна я сертификац ии услуг средств размещения.</p>			
--	--	--	--	--	--

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Стандартизация в туризме.

- Опрос по следующим вопросам: технические регламенты; структура, содержание технического регламента; порядок разработки и принятия технического регламента.

- Контрольная работа по теме: «Система стандартизации».

1. Сфера применения ФЗ «О техническом регулировании». 2. Принципы технического регулирования. 3. Цели стандартизации. 4. Цели подтверждения соответствия.

- Подготовить презентации. «Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов». ФЗ «О техническом регулировании» (глава 6). В презентации кратко перечислить существующие органы государственного контроля (надзора), объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, полномочия и ответственность органов государственного контроля (надзора).

- Опрос по теме: ГОСТ Р 50081-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Порядок и правила проектирования туристских услуг, в том числе входящих в туристский продукт.

- Изучение ГОСТов, связанных с туристской деятельностью; подготовка конспектов по основным вопросам.

ГОСТ Р 50081-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».

ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».

ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования.

Термины и определения».

- Контрольные вопросы по изучению ГОСТов: 1. Основные этапы проектирования туристских услуг. 2. Общие требования, предъявляемые при реализации туристского продукта туристам с ограниченными физическими возможностями. 3. Виды источников опасности и рисков в процессе оказания туристских услуг. 4. Классификация активных видов туризма в зависимости от места и способа передвижения. 5. Классификация экскурсий. 6. Требования к персоналу при реализации туристского продукта несовершеннолетним. 7. Требования к информации, предоставляемой туристам. 8. Классификация туристских услуг.

2.Сертификация в туристской деятельности.

- Опрос по теме: Особенности обязательной сертификации продукции. Изучить основные положения в области сертификации продукции. Порядок сертификации продукции.

-Опрос по следующим вопросам: порядок проведения работ по добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения и оформление пакета документов.

- Контрольная работа по теме: «Схемы сертификации соответствия и их применение».

-Подготовить презентации по теме: «Особенности подтверждения соответствия туристских услуг».

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

Основная литература:

1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02142-8.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415591>
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме : [учеб. для студ.] : рекомендовано Гос. ун-т управления / Баумгартен, Леонид Владимирович. - М. : Дашков и К", 2010. - 352 с. - Библиогр.: с. 314-316. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 298.00. 24
4. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме : учебник для студ. спец. "Соц.- культ. сервис" / Баумгартен Леонид Владимирович. - Москва : Дашков и К*, 2009. - 352 с. - ГОУ ВПО. - СД. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 196.00.

Дополнительная литература:

1. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397143>
2. Субанова, Наталья Викторовна. Лицензирование предпринимательской деятельности : правовое регулирование, ответственность, контроль : монография / Н. В. Субанова ; Академия Генеральной прокуратуры РФ. - М. : Статут, 2011. - 349, [2] с. - Библиогр.: с. 236- 244. - ISBN 978-5-8354-0791-0 : 250.00. 2
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме : [учеб. для студ.] : рекомендовано Гос. ун-том управления / Баумгартен, Леонид Владимирович. - М. : Дашков и К", 2009. - 352 с. - Библиогр.: с. 314-316. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 298.00. 1
4. Либерова, Анна Васильевна. Стандартизация, сертификация : метод. указания / Либерова Анна Васильевна, М. Н. Лаучинская, Л. В. Сухова. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД, ДС. - б.ц. 30

5. Либерова, Анна Васильевна. Стандартизация, сертификация : программа курса и тематика контр. работ / Либерова Анна Васильевна, М. Н. Лаучинская, С. В. Разина. - Кострома : КГТУ, 2006. - 9 с. - заоч., спец. 080502. - ОПД, СД, ДС. - б.ц 1
6. Дехтярь, Галина Максовна. Лицензирование и сертификация в туризме : учеб. пособие / Дехтярь Галина Максовна. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 256 с. - УМО спец. 2305 "Социально-культурный сервис и туризм". - ОПД, СД. - ISBN 5-279-02529-1 : 115.00.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информация о курсе дисциплины в СДО:

- Элемент «Лекции» ;
- Элемент «Практические занятия»;
- Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

1. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативнотехнической документации – Режим доступа: паhttp://docs.cntd.ru/document/1200083215
2. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: паhttp://docs.cntd.ru/document/1200083215
3. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: паhttp://docs.cntd.ru/document/1200083215
4. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: паhttp://docs.cntd.ru/document/1200083215
5. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// /–Режим доступа:<http://xn--g1abnnjg.xn--p1ai/>

6. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
7. Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.
8. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
9. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda>
10. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022 [http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/.](http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/))[Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
11. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2021.)[Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Программа обеспечена учебной, учебно-методической литературой.

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных

презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;

- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;
- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий
- электронная библиотека курса.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебный корпус «В1», ауд. №20(занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации);</p> <p>ауд. № 48</p>	<p>24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт;</p> <p>10 шт. ПК</p>	<p>Лицензионное обеспечение не используется</p>