

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ

43.03.02 Туризм

Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

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

Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью данного курса является формирование готовности применения научных, правовых и практических аспектов технического регулирования, стандартизации и сертификации в туристской индустрии для обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере туризма.

Основными задачами является формирование умений оценки качества оказания туристских услуг, а также навыков обеспечения требуемого качества процессов оказания туруслуг с применением международных и национальных стандартов.

Успешное изучение возможно при условии всестороннего и полного рассмотрения вопросов технического регулирования услуг социально-культурного сервиса и туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3).

Код и содержание индикаторов компетенции:

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

Знать: общеправовые понятия; нормативно-правовые документы в сфере туризма; нормативные документы по стандартизации и сертификации в туризме.

Уметь: анализировать нормативно-правовые документы по туризму; использовать документы по стандартизации и сертификации по вопросам качества услуг применительно к сфере туризма.

Владеть: способностью применять государственные стандарты по туризму для разработки туристского продукта; способностью применять нормативные документы по сертификации в практической деятельности.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Изучается в 8 семестре. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами: Основы туризма, Организация туристской деятельности, Правовое регулирование в туризме. А также имеет связи с дисциплинами, изучаемыми одновременно: Страхование и обеспечение безопасности в туризме, Туристско-рекреационное проектирование, Договорные отношения в туризме и туристские формальности.

4. Объем дисциплины

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

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3		
Общая трудоемкость в часах	108		

Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции	12		
Практические занятия	12		
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах	83.75		
Форма промежуточной аттестации	зачет		

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции	12		
Практические занятия	12		
Лабораторные занятия			
Консультации	0.25		
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего	24.25		

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					
1.1	Цели, задачи и принципы стандартизации. Объекты в области стандартизации.		2	2		10
1.2	Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества		2	2		10
1.3	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации		2	2		10
1.4	Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия		2	2		10
2	Сертификация в туристской деятельности					

2.1	Структура системы сертификации		2	2		10
2.2	Нормативные документы в области сертификации		1	1		10
2.3	Качество продукции и защита потребителей		1	1		23.75
	Итого:	3/108	12	12		83.75

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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Стандартизация	Подготовить	40	Изучить материалы	Опрос

	в туризме	ответы на вопросы: цели, задачи, принципы сертификации. Подготовить презентации по теме: технология подтверждения соответствия.		лекции и литературу по теме.	Презентации
2.	Сертификация в туристской деятельности	Подготовить ответы на вопросы: система добровольной сертификации в туризме. Подготовить презентации по теме: добровольная сертификация услуг средств размещения.	43.75	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос Презентации

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

а) основная:

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. 20 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. 20.

б) дополнительная:

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. 2

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

1. Официальный портал «Ростуризм»

1.1. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.

2. Справочная система «Консультант Плюс»

2.2. Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28

2.3. Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/

2.4. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. – № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

2.4. Об утверждении государственной программы «Развитие культуры и туризма Костромской области на 2014-2020 годы» (с изменениями на 30 октября 2017 года). [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации–Режим доступа:<http://docs.cntd.ru/document/460290926>.

3. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>

4. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-

- технической документации – Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
5. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации–Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/120008321>
7. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа:
<https://tonkosti.ru/>
- 8.Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
- 9.Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом– Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
10. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
- 11.Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

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
Учебный корпус «В1», ауд. №20(занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); ауд. № 48	24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт; 10 шт. ПК	Лицензионное обеспечение не используется