

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Стандартизация и сертификация в туризме**

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль) **Туроператорская и турагентская
деятельность**

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – дать студенту необходимый объем общетеоретических знаний, необходимых для изучения основных видов деятельности относительно туристской направленности и повысить профессиональную подготовленность специалистов в области

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- знакомство со спецификой служб по стандартизации в РФ;
- формирование представлений об особенностях стандартизации и сертификации в области туристских услуг;
- ознакомление со схемами сертификации туристских услуг;
- понимание специфики обязательной и добровольной сертификации;
- ознакомление с осуществлением государственного контроля за соблюдением Стандартов;
- понимание проблем обеспечения качества туристского продукта и нахождение пути их решения;
- овладение навыками оценки социально-экономического эффекта сертификации в области туризма;
- знакомство с особенностями требований нормативных документов, действующих в сфере туристских услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» относится к **элективным** дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений студента Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общепрофессиональные компетенции			
1	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	<ul style="list-style-type: none">• Технологии организации видов туризма• Событийный туризм и ивент-менеджмент	<ul style="list-style-type: none">• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере

	профессиональной деятельности ОПК-3	<ul style="list-style-type: none"> • Технология организации туроператорских и турагентских услуг • Учебная практика • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Туристские формальности • Технология организации туроператорских и турагентских услуг • Технологии организации видов туризма • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Предпринимательство в профессиональной сфере • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Профессиональные компетенции			
3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья • Организационные основы туризма • Туристские формальности • Профессиональная этика и этикет • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Туристско-рекреационное ресурсоведение • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3;

- способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6;
- способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4.

В результате изучения дисциплины студент должен:

ЗНАТЬ:

- общие о положения стандартизации, сертификации и лицензировании в РФ;
- роль и значение стандартизации, сертификации и лицензирования, как видов деятельности туристской индустрии;
- основы правовой защиты интересов субъектов стандартизации, сертификации и лицензирования.

УМЕТЬ:

- анализировать правовую действительность, самостоятельную профессиональную деятельность на основе нормативно-правовых актов, публичных выступлений по государственно-правовой политики в области стандартизации, сертификации и лицензирования.

ВЛАДЕТЬ:

- понятийным аппаратом курса,
- возможностями эффективного поиска информации,
- навыками анализа правовых документов,
- методологией исследования процессов функционирования механизмов стандартизации, сертификации и лицензирования.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль		Семестр
		Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения
		А	В	7
Аудиторные занятия (всего)	68/34	32	36	34
В том числе:	-	-		
Лекции (Л)	34/17	16	18	17
Практические занятия (ПЗ)	34/17	16	18	17

В том числе в интерактивной форме	18/9	8	10	9
Самостоятельная работа (всего)	49/74	40	9	74
Контроль (экзамен)	27/36	-	27	36
Общая трудоемкость	час	144	72	72
	зач. ед.	4	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Введение. Роль государственной политики в сфере туризма.	Предмет, задачи и значение курса для профессиональной подготовки специалиста в сфере туризма. Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Государственная политика в сфере туризма в ряде стран. Общие тенденции и направления. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Директива ЕС по пэкидж-турам. Управление туристской деятельностью в России. Задачи государственной политики в сфере туризма. Лицензирование, стандартизация в туристской индустрии, сертификация туристского продукта Закона РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996.
2.	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О стандартизации", "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" и др. Правила сертификации туристских услуг и сертификации в туризме услуг гостиниц. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Понятие и цели стандартизации. Управление стандартизацией в России. Госстандарт России. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации. Закон РФ "О безопасности": общие положения, принципы обеспечения безопасности, стандартизации. Закон РФ "О стандартизации": общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность. ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, вид туристской

		услуги, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания, технический документ, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания. Задачи стандартизации в сфере туризма. Объекты стандартизации. Виды услуг в туризме. Требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания. Процессы туристско-экскурсионного обслуживания. ГОСТ РФ "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования". Основные определения: туристская услуга, экскурсия, поход, путешествие. Обязательные и рекомендуемые требования к туристским услугам, методы контроля. Стандарты на турпродукт - основа сертификации.
3.	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	Качество продукции и защита потребителя. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Право потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и потребителей как основа здоровья. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе. Закон РФ "О защите прав потребителей": основные понятия, общие положения, порядок защиты.
4.	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам	Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Определение понятий: туристская услуга, исполнитель, потребитель, заказчик, разработчик туристской услуги, тур, программа обслуживания туристов, туристский маршрут, туристская трасса: технологические карты экскурсии, туристского путешествия; контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода. Общие правила проектирования, последовательность. Требования к содержанию технологической документации. Этапы предоставления услуги. Проектирование контроля качества. Проектирование услуги "туристское путешествие", разработка программы обслуживания. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура. Правила пожарной безопасности
5.	Сертификация экскурсий	Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные

	документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. Специфические требования к проектированию услуги "экскурсия". Оформление результатов проектирования услуги "экскурсия", технологическая документация.
--	--

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
1.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере	+	+	+	+	+
2.	Предпринимательство в профессиональной сфере	+	+	+	+	+
3.	Туристско-рекреационное ресурсоведение	+				
4.	Производственная практика	+	+	+	+	+
5.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+
6.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
V семестр, А модуль					
1	Введение. Роль государственной политики в сфере туризма.	6	8	20	34
2	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	10	8	20	38
VI семестр, В модуль					
3	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	4	4	3	11
4	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам	8	10	3	21
5	Сертификация экскурсий	6	4	3	13
	Контроль (экзамен)	-	-	-	27
	Всего	34	34	49	144

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Введение. Роль государственной политики в сфере туризма.	2	4	15	21
2	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	5	4	15	24
3	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	2	2	15	19
4	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам	4	5	15	24
5	Сертификация экскурсий	4	2	14	20
	Контроль (экзамен)	-	-	-	36
	Всего	17	17	74	144

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия

Для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Введение. Роль государственной политики в сфере туризма.	8
2.	2	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме*	8
3.	3	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	4
4.	4	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам*	10
5.	5	Сертификация экскурсий	4

*занятия в интерактивной форме

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
6.	1	Введение. Роль государственной политики в сфере туризма.	4
7.	2	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме*	4
8.	3	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	2
9.	4	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам*	5

10.	5	Сертификация экскурсий	2
-----	---	------------------------	---

**занятия в интерактивной форме*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет
- б) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
- в) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН
- г) ресурсы сети Интернет:
 - <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
 - <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
 - <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
 - www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы
 - <http://www.all-hotels.ru/>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
 - <http://www.edelink.ru/>- один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
 - <http://www.consultant.ru> - Консультант законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции.
 - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО <http://www.iso.ch/>
 - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ <http://www.gost.ru/>
 - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru/>
 - Федеральный перечень туристских объектов <http://классификация-туризм.рф/>.

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
3. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские Услуги. Общие требования.
7. ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
9. ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.
10. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
11. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
12. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
13. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
14. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
15. Федеральный закон от 02.03.2016г. N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность».

Основная литература

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. -

Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681>

Дополнительная литература

3. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>

5. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-metrologiya-i-podtverzhdenie-sootvetstviya-426015>

6. Основы стандартизации, метрологии и сертификации / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов и др.; ред. В.М. Мишина. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 447 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01173-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687>

7. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг: учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева и др.; Поволжский государственный технологический университет; под общ. ред. В.И. Федюкова. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 104 с.: ил. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1498-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262>

8. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 48 с. - ISBN 978-5-905845-82-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>

9. Шклярова, Е.И. Управление качеством, стандартизация и сертификация: курс лекций / Е.И. Шклярова; Министерство транспорта Российской Федерации. - Москва:

Альтаир: МГАВТ, 2016. - 103 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482413>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).
2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).
3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений

«хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент, к.экон.н.
должность, название кафедры

О.Ю. Зевеке
инициалы, фамилия

Руководитель программы
Зам. директора, к.пед.н.
должность, название кафедры

Л. В. Куклина
инициалы, фамилия