

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет экономический
Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ОД.19 Стандартизация и сертификация туристических услуг

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа подготовки
академический бакалавриат
Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы 43.03.02 Туризм	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	5
4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	16
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине.....	16
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	16
6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций..	35
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	35
а) основная учебная литература:	35
б) дополнительная учебная литература:	35
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	35
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	35
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	36
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	36
12. Иные сведения и (или) материалы	36
12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	37

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы 43.03.02 Туризм

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристических услуг» являются овладение студентами

- основами деятельности в области технического регулирования;
- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности.

Задачи дисциплины:

- познакомить студентов с основными понятиями и определениями, используемыми в стандартизации и сертификации;
- дать полное представление о тенденциях и современном состоянии стандартизации и сертификации в мире и РФ;
- дать представление о законодательных основах стандартизации и сертификации;
- научить применять стандарты для целей подтверждения соответствия в сфере туризма.

Формирование профессиональной компетенции:

ПК – 12 - способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Стандартизация и сертификация туристических услуг»:

<i>Коды компетенции</i>	<i>Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ПК-12	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Знать: правовые, нормативно-технические и организационные требования к качеству услуг и продукта туристической индустрии,; Уметь: использовать правовые, и нормативно-технические документы при составлении договорной документации и проектировании туристического продукта; Владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Данная дисциплина «Стандартизация и сертификация туристических услуг» относится к вариативной части профессиональному циклу (Б1.В.ОД.19).

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, представлена в таблицах 1 и 2.

Таблица 1. Структурно-логическая схема формирования компетенций

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ПК-12	Б1.Б.1 1 Организация туристской деятельности	«Стандартизация и сертификация туристических услуг»	Б2.П.4 Б3 Преддипломная Государственная итоговая аттестация

Таблица 2. Входные знания, умения, навыки, необходимые для изучения данной дисциплины.

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
ПК-12	- требования к продуктам туристской индустрии	- использовать правовые, и нормативно-технические документы, читать и понимать их содержание	-методами работы с документами

Дисциплина изучается на _____4 курсе (ах) в _____8 семестре (ах).

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных единиц (ЗЕТ), 180 академических часов.

3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объем дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	84
Аудиторная работа (всего):	84
в т. числе:	
Лекции	36
Семинары, практические занятия	48
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Вид промежуточной аттестации обучающегося - экзамен	36

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

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (<i>часов</i>)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя тельная работа обучающ ихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
1.	Основные понятия и определения в области технического регулирования	40	12	16	12	Собеседование Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре, участие в разработке анимационной программы
2.	Национальная система стандартизации	46	12	16	18	Сообщения Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре, участие в разработке анимационной программы
3.	Сертификация в туризме	58	12	16	30	Доклады. Тест Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре, участие в разработке анимационной программы
	Экзамен	36				
	Итого	180	36	48	60	

4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
Раздел 1. Основы технического регулирования		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Основные понятия и определения в области технического регулирования	Основные понятия и определения в области технического регулирования. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций. Процесс объединения гостиничных предприятий. Процесс объединения туристских предприятий. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов
1.2	Классификация и	Основы технического регулирования. Этапы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
	классификаторы услуг, классификация организаций	развития технического регулирования в нашей стране. Сущность и основная направленность Законы «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования и трудности их реализации. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.
1.3	Основы технического регулирования	Технические регламенты. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов. Программа разработки технических регламентов. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма
1.4	Саморегулирование и саморегулируемые организации	Этапы развития технического регулирования в нашей стране. Сущность и основная направленность Законы «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования и трудности их реализации. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.
1.5	Технические регламенты	Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций. Процесс объединения гостиничных предприятий. Процесс объединения туристских предприятий. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов
1.6	Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента	Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов. Программа разработки технических регламентов. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Основные понятия и определения в области технического регулирования	1. Основные понятия и определения в области технического регулирования. 2. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций. 3. Процесс объединения гостиничных предприятий. 4. Процесс объединения туристских предприятий. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций. 5. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
1.2	Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций	1. Основы технического регулирования. 2. История развития технического регулирования в нашей стране. 3. Сущность и основная направленность Законы «О техническом регулировании». 4. Принципы технического регулирования. 5. Саморегулирование и саморегулируемые организации. 6. Основные задачи саморегулирования в туризме.
1.3	Основы технического регулирования	Технические регламенты. 1. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. 2. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. 3. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов. 4. Программа разработки технических регламентов. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма
1.4	Саморегулирование и саморегулируемые организации	1. Этапы развития технического регулирования в нашей стране. 2. Принципы технического регулирования и трудности их реализации. 3. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Примеры 4. Основные задачи саморегулирования в туризме. Проблемы
	Технические регламенты	1. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций. 2. Процесс объединения гостиничных предприятий. 3. Процесс объединения туристских предприятий. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций. 4. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов
	Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента	1. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены 2. технического регламента. 3. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов. 4. Программа разработки технических регламентов. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. 5. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических регламентов в области туризма.
Раздел 2. Национальная система стандартизации		

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ. Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации. Состав нормативных документов. Национальные стандарты: их назначение, примечание, виды, правила разработки и утверждения. Правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации. Классификация, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организаций. Сводные правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Совершенствование системы стандартизации. Необходимость разработки современной концепции содержания в сфере услуг.
2.2	Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации	Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категорирования. Критерии оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям стандарта: правила, порядок и методика их оценки. Классификация предприятий общественного питания.
2.3	Система стандартизации в туризме и направления ее совершенствования	Система стандартизации в туризме и направления ее совершенствования. Анализ нормативных документов, касающихся всех видов услуг для населения. Анализ состояния комплекса действующих нормативных документов в области туризма на соответствие современным требованиям. Анализ состояния действующих нормативных документов по средствам размещения на соответствие современным требованиям. Анализ комплекса действующих нормативных документов в общественном питании на соответствие современным требованиям.
2.4	Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения	Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения. Сущность системного подхода. Направления реализации системного подхода к стандартизации в сфере туризма. Основополагающие международные документы по стандартизации услуг
2.5	Подтверждение соответствия	Подтверждение соответствия. Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании». Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации, знаки соответствия.
2.6	Система классификации гостиниц и других средств размещения	Добровольное подтверждение соответствия организацией в туризме. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Порядок

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		проведения работ по классификации. Методика оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Классификационные группы средств размещения, устанавливаемые на основе стандарта. Своевременность появления стандарта, его направленность и назначение. Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категорирования. Критерии оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям стандарта: правила, порядок и методика их оценки. Присвоение обобщенного классификационного индекса. Классификация предприятий общественного питания.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	1. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ. 2. Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации. 3. Состав нормативных документов. 4. Национальные стандарты: их назначение, примечание, виды, правила разработки и утверждения. Правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации. 5. Классификация, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организаций. 6. Сводные правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. 7. Совершенствование системы стандартизации в соответствии. 8. Необходимость разработки современной концепции содержания в сфере услуг.
2.2	Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации	1. Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категорирования. 2. Критерии оценки соответствия гостиниц и 3. других средств размещения требованиям стандарта: правила, порядок и методика их оценки. Классификация предприятий общественного питания.
2.3	Система стандартизации в туризме и направления ее совершенствования	Система стандартизации в туризме и направления ее совершенствования. Анализ нормативных документов, касающихся всех видов услуг для населения. 1. Анализ состояния комплекса действующих нормативных документов в области туризма на соответствие современным требованиям.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		2. Анализ состояния действующих нормативных документов по средствам размещения на соответствия современным требованиям. 3. Анализ комплекса действующих нормативных документов в общественном питании на соответствие современным требованиям.
2.4	Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения	1. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения. 2. Сущность системного подхода. 3. Направления реализации системного подхода к стандартизации в сфере туризма. 4. основополагающие международные документы по стандартизации услуг
2.5	Подтверждение соответствия	1. Подтверждение соответствия. Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании». 2. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. 3. Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации. 4. Знаки соответствия.
2.6	Система классификации гостиниц и других средств размещения	1. Добровольное подтверждение соответствия организацией в туризме. 2. Система классификации гостиниц и других средств размещения. 3. Порядок проведения работ по классификации. Методика оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям. 4. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Классификационные группы средств размещения. Своевременность появления стандарта, его направленность и назначение. 5. Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категорирования. 6. Критерии оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям стандарта: правила, порядок и методика их оценки. 7. Классификация предприятий общественного питания.
Раздел 3. Сертификация в туризме		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Роль, цели, принципы, объекты сертификации	Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания. Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг.
3.2	Добровольное подтверждение соответствия организацией в	Структура системы добровольной сертификации услуг. Документы, лежащие в основе проведения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
	туризме	сертификации и оформления ее результатов. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания в рамках Системы добровольной сертификации услуг.
3.3	Добровольная сертификация услуг туризма, общественного питания	Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения. Другие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
3.4	Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания	Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения. Другие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
3.5	Стандартизация на системы менеджмента качества и их сертификация	Стандартизация на системы менеджмента качества и их сертификация. Системы стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система экологического менеджмента и ее сертификация. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация. Система менеджмента на основе принципов ХАССП. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества и их сертификация.
3.6	Участие российского бизнеса в международной торговле в рамках Всемирной торговой организации	Участие российского бизнеса в международной торговле в рамках Всемирной торговой организации. Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование. Целесообразность вступления России во Всемирную торговую организацию. Международные стандарты инвестиционной деятельности.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	1. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания. 2. Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. 3. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг.
3.2	Добровольное подтверждение соответствия организацией в туризме	1. Структура системы добровольной сертификации услуг. 2. Документы, лежащие в основе проведения сертификации и оформления ее результатов. 3. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации. 4. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания в рамках Системы добровольной сертификации услуг.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
3.3	Добровольная сертификация услуг туризма – пляжей, горнолыжных трасс.	1. Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения. 2. Другие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
3.4	Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания	1. Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения. 2. Другие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
3.5.	Стандартизация на системы менеджмента качества и их сертификация	1. Стандартизация на системы менеджмента качества и их сертификация. 2. Принципы менеджмента качества. 3. Система экологического менеджмента и ее сертификация. 4. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация. 5. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
3.6	Участие российского бизнеса в международной торговле в рамках Всемирной торговой организации	1. Участие российского бизнеса в международной торговле в рамках Всемирной торговой организации. 2. Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование. Международные стандарты инвестиционной деятельности

5.1 Формы СРС

Целью самостоятельной работы обучающихся является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, а также опытом исследовательской и организаторской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

При определении содержания самостоятельной работы обучающихся следует учитывать уровень их самостоятельности и требования к уровню самостоятельности обучающихся для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельному труду;
- мотив к получению знаний;
- наличие и доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
- возможность получить консультационную помощь.

Задачи самостоятельной работы по дисциплине «Стандартизация и сертификация туристических услуг»:

- актуализация полученных теоретических знаний по дисциплине «Стандартизация и сертификация туристических услуг»;
- развитие навыков использования информационных источников по изучаемому профилю;
- развитие навыков оформления текстовой информации;

- расширение знаниевой составляющей осваиваемых компетенций;
- приобретение навыков разработки и творческого представления программы анимации.

Основными формами СРС

- 1) подготовка к практическим занятиям;
- 2) выполнение контрольной работы;
- 3) выполнение докладов (рефератов), эссе;
- 4) подготовка к тестированию.

3.2 Список учебно-методических материалов к СРС

1. Метрология, стандартизация и сертификация/[А. И. Аристов, Л. И. Карпов, В. М. Приходько, Т. М. Раковщик]. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 384 с.
2. Никифоров А.Д., Бакиев Т.А. Метрология, стандартизация и сертификация. М.: Высшая школа, 2012.
3. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: /[А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.]. – М.: Мастерство, 2012. – 208 с.

Учебно-методический комплекс (УМК) по дисциплине включает: планы практических занятий, методические указания СРС, тестовые задания. Для свободного доступа студентам размещен в сети НФИ КемГУ по адресу: Л/ ЭФ/ Кафедра ЭТМУиС / 43.03.02 Туризм/ УМК/Стандартизация и сертификация туристических услуг

5.3 Примерная тематика докладов (рефератов)

Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции, оказания услуг и ее развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Качество продукции и защита потребителя. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Тема 2. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Закон «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. Тех-нические регламенты, их содержание, цели принятия. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.

Тема 3. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Международная и региональная стандартизация. Международная организация по стандартизации (ИСО).

Тема 4. Стандартизация. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Уровни стандартизации. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Методы стандартизации. Национальная (государственная) система стандартизации (ГСС). Органы и службы ГСС.

Тема 5. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства

Нормативные документы в области стандартизации: национальные стандарты, их виды, категории, правила разработки и утверждения; правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Перспективная программа стандартизации в области услуг туризма и средств размещения.

Тема 6. Подтверждение соответствия

Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы. Термины и определения в области сертификации. Обязательная сертификация: Российская система сертификации.

Объекты и субъекты системы, схемы сертификации, типовой порядок сертификации

продукции. Права и обязанности участников обязательной сертификации: органов по сертификации, испытательных лабораторий, заявителей. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификат соответствия: форма, порядок заполнения. Знак обращения на рынке. Добровольная сертификация: объекты, цели, системы добровольной сертификации. Знаки соответствия. Декларирование соответствия: объекты, субъекты, схемы декларирования, содержание декларации о соответствии.

Тема 7. Сертификация услуг

Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Схемы сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг. Форма и содержание сертификата соответствия. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения.

Тема 8. Сертификация качества

Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО серии 9000 версии 2000: цели, требования к условиям, объекты аудита; этапы работ при сертификации; применение сертификата соответствия и знака соответствия. Система экологического менеджмента и ее сертификация. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация. Система менеджмента на основе принципов ХАССП. Особенности интегрированных систем менеджмента качества и их сертификация.

5.4 Примерная тематика тем эссе

1. Что является объектом стандартизации в туризме? Примеры
2. Дайте определение понятию "услуга". Как подразделяются услуги по функциональному назначению?
3. Дайте определение понятию "качество". Какие требования предъявляются к качеству туристского продукта?
4. Проблемы качества туристского продукта.
5. Какие необходимы условия создания качественного сервиса на туристском предприятии?
6. Стандартизация в туризме. Основные положения.
7. Сертификация туристских услуг.
8. Порядок проведения сертификации туристских услуг.
9. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
10. Что такое стандарты туристского обслуживания? Назовите категории стандартов.
11. Назовите другие нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность. Приведите примеры этих документов.
12. Что понимается под лицензированием международной туристской деятельности?
13. На основе какого нормативного документа осуществляется лицензирование в туризме?
14. Назовите условия действия и срок действия лицензии.
15. Назовите размер лицензионного сбора для туристских фирм.
16. Какие организации осуществляют лицензирование деятельности турфирм.
17. Каким образом лицензируется гостиничная деятельность? Назовите основные нормативные документы, используемые при лицензировании.
18. Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
19. Какими нормативными документами определяется правовая основа сертификации?
20. В чем различия обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц?
21. Что такое безопасность туристской услуги?
22. Чем подтверждается прохождение сертификации?
23. Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
24. Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
25. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.

5.4 Примерные задания для самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа предполагает изучение материалов лекций, рекомендованной и самостоятельно подобранной литературы по разделу (теме), рассмотрение теоретических положений применительно к практике.

Домашняя контрольная работа выполняется по заданной теме. Необходимо подготовить выступление, написать реферат, эссе.

5.5 Подготовка к тестированию. В процессе изучения дисциплины проводятся текущее тестирование. Для подготовки к тестированию необходимо изучить материалы лекций, семинарских занятий, самостоятельно изучить рекомендованную по теме литературу, ответить на предложенные вопросы.

Вопросы для самопроверки

1. Виды стандартов. Характеристика стандартов различных видов.
2. Основные принципы технического регулирования.
3. Основные функции технического регулирования.
4. Перечислите основные методы стандартизации, в чем они заключаются.
5. Основные законодательные акты в Российской Федерации, касающиеся стандартизации
6. Органы и службы по стандартизации в РФ, их функции. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.
7. Информационное обеспечение стандартизации. Общероссийские классификаторы.
8. Указатели стандартов, их назначение, правила пользования.
9. Тенденции и основные направления развития стандартизации в
10. Российской Федерации. Закон РФ “О техническом регулировании”.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
12. Роль стандартизации в развитие международной торговли и сотрудничества.
13. Основные международные организации по стандартизации.
14. Роль стандартизации в обеспечении качества товаров и услуг.
15. Международные стандарты на системы качества (ISO серии 9000).
16. Основные понятия, цели и задачи метрологии.
17. Объекты и субъекты метрологии.
18. Международные и региональные метрологические организации.
19. Виды и методы измерений.
20. Виды средств измерений. Метрологические характеристики средств измерений.
21. Калибровка и поверка средств измерений.
22. Государственная система обеспечения единства (ГСИ).
23. Государственный метрологический контроль и надзор. Ответственность за нарушение метрологических правил.
24. Сертификация средств измерений.
25. Дайте определение основных понятий сертификации: “декларирование соответствия”, “декларация о соответствии”, “знак соответствия”, “орган по сертификации”, “третья сторона”, “сертификация продукции”, “система сертификации”.
26. Дайте определение основных понятий сертификации: “оценка соответствия”, “подтверждение соответствия”, “сертификация”, “сертификат соответствия”, “форма подтверждения соответствия”.
27. Подтверждение соответствия. Цели подтверждения соответствия.
28. Принципы подтверждения соответствия.
29. Формы подтверждения соответствия.

30. Добровольное подтверждение соответствия (добровольная сертификация). Система добровольной сертификации.
31. Знаки соответствия.
32. Обязательное подтверждение соответствия.
33. Декларирование соответствия.
34. Обязательная сертификация. Организация обязательной сертификации.
35. Знак обращения на рынке.
36. Законодательная база сертификации.
37. Ответственность за несоответствие продукции требованиям технических регламентов.
38. Ответственность за нарушение правил выполнения работ по сертификации.
39. Сертификация услуг.
40. Сертификация импортируемой продукции в РФ.
41. Основные нормативные документы, на основании которых проводится сертификация систем качества.
42. Общий порядок и последовательность процедур при сертификации систем качества СК.
43. Экономическая оценка работ по сертификации продукции, услуг и систем качества.
44. Сертификация в зарубежных странах.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/ п	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
1.	Основные понятия и определения в области технического регулирования	ПК-12	Собеседование Решение кейсов
2.	Национальная система стандартизации		Собеседование Решение кейсов
3.	Сертификация в туризме		Собеседование Доклады. Тестирования

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Экзамен

Критерии оценки сформированности компетенций на экзамене

Оценка «**отлично**» - оценка студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагавшему, в ответе тесно увязавшему теоретический материал с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом на видоизмененное задание, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает общую эрудицию, знание монографической литературы, периодической печати, владеет разнообразными навыками и умениями.

Оценка «**хорошо**» - оценка за твердое знание программного материала, конкретное его изложение, без существенных неточностей, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками и умениями.

Оценка «**удовлетворительно**» - оценка студенту, который знает общие положения основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в применении навыков и умений.

Оценка «**неудовлетворительно**» - оценка студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими трудностями излагает материал, у которого отсутствуют требуемые навыки и умения

Вопросы к экзамену

1. Основные понятия и определения в области технического регулирования.
2. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций.
3. Процесс объединения гостиничных предприятий.
4. Процесс объединения туристских предприятий.
5. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций.
6. Этапы развития технического регулирования в нашей стране.
7. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании».
8. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.
9. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия.
10. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов.
11. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.
12. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма.
13. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
14. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
15. Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации.
16. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
17. Совершенствование системы стандартизации в соответствии с принятой Концепцией развития национальной системы стандартизации.
18. Анализ нормативных документов, касающихся всех видов услуг для населения.
19. Анализ состояния комплекса действующих нормативных документов в области туризма на соответствие современным требованиям.
20. Анализ состояния действующих нормативных документов по средствам размещения на соответствия современным требованиям.
21. Анализ комплекса действующих нормативных документов в общественном питании на соответствие современным требованиям.
22. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
23. Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании».
24. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации, знаки соответствия.
25. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
26. Классификационные группы средств размещения, устанавливаемые на основе стандарта.
27. Присвоение обобщенного классификационного индекса (ОКИ). Классификация предприятий общественного питания.
28. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
29. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания в рамках Системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Общие вопросы сертификации услуг в Системе ГОСТ Р.
30. Существующие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
31. Системы стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
32. Принципы менеджмента качества.
33. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
34. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001.
35. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
36. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
37. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.

- 37. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
- 38. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества и их сертификация.
- 39. Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование.
- 40. Международные стандарты инвестиционной деятельности.

6.2.2 Наименование оценочного средства

а) типовые задания (вопросы) и критерии оценки

Наименование оценочного средства	Типовые задания	Критерии оценивания компетенций	Шкалы оценивания
Собеседование	1. Ознакомьтесь со структурой Закона РФ “О техническом регулировании”. В чем состоит деятельность по стандартизации в соответствии с законом? 2. Какие органы государственного управления осуществляют государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов? 3. Назовите крупнейшие международные организации по стандартизации. 4. Определите роль и значение работ по международной стандартизации. 5. Приведите примеры участия России в работе международных организаций по стандартизации.	- выработка собственного видения проблемы; - умение формулировать собственную позицию и ее аргументировать. - умение использовать полученные теоретические знания для решения ситуационных задач; - владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей будущей профессии.	«зачтено» - самостоятельно отбирает и использует теоретические знания для выполнения задания, имеет собственное видение проблемы, умеет формулировать собственную точку зрения и подкреплять ее аргументами, владеет приемами и методами делового общения; «не зачтено» - испытывает трудности в отборе теоретического материала и его использовании для выполнения задания, не имеет собственное видение проблемы, не умеет формулировать собственную точку зрения и подкреплять ее аргументами, не владеет приемами и методами делового общения; .
Доклад	Тема 1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества. Исторические основы развития	- владение навыками поиска и отбора литературы по теме доклада; - умение излагать мнения авторов и свои суждения по теме;	«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме доклада, логично самостоятельно и

	стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции, оказания услуг и ее развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Качество продукции и защита потребителя. Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Тема 2. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия. Закон «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. Технические регламенты, их содержание, цели принятия. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Тема 3. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации. Международная и региональная стандартизация. Международная организация по стандартизации (ИСО). Тема 4. Стандартизация. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Уровни стандартизации. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Методы стандартизации. Национальная (государственная) система стандартизации (ГСС). Органы и службы ГСС. Тема 5. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства Нормативные документы в области стандартизации: национальные стандарты, их	- умение логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы). -владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей будущей профессии.	обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет основами менеджмента туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, владеет приемами и методами делового общения; «4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме доклада, недостаточно логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, слабо владеет приемами и методами делового общения; «3» - испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не в полной мере
--	---	---	---

	виды, категории, правила разработки и утверждения; правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Перспективная программа стандартизации в области услуг туризма и средств размещения.		соответствует требованиям, недостаточно владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, слабо владеет навыками делового общения; «2»- испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не соответствует требованиям, выступление несамостоятельно, не владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, отсутствуют навыки делового общения.
--	---	--	---

Сообщения	1. Дайте определение основных понятий сертификации: “декларирование соответствия”, “декларация о соответствии”, “знак соответствия”, “орган по сертификации”, “третья сторона”, “сертификация продукции”, “система сертификации”. 2. Дайте определение основных понятий сертификации: “оценка соответствия”, “подтверждение соответствия”, “сертификация”, “сертификат соответствия”, “форма подтверждения соответствия”. 3. Подтверждение соответствия. Цели подтверждения соответствия. 4. Принципы подтверждения соответствия. 5. Формы подтверждения соответствия. 6. Добровольное подтверждение соответствия (добровольная сертификация). Система добровольной сертификации. Знаки соответствия. 7. Обязательное подтверждение соответствия. 8. Декларирование соответствия. 9. Обязательная сертификация. Организация обязательной сертификации. 10. Законодательная база сертификации. 11. Ответственность за несоответствие продукции требованиям технических регламентов. 12. Ответственность за нарушение правил выполнения работ по сертификации. 13. Сертификация услуг.	- умение анализировать учебную, научную литературу, нормативные акты; - умение обобщать фактологический материал и делать выводы; - владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей будущей профессии	«5» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает самостоятельные выводы, логично и самостоятельно излагает материал, владеет развитыми навыками методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; «4» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает выводы, недостаточно логично и самостоятельно излагает материал, владеет методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; «3» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы носят несамостоятельный характер, слабо методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; «2» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы отсутствуют, отсутствуют методами и
-----------	--	---	--

	14. Сертификация импортируемой продукции в РФ. 15. Основные нормативные документы, на основании которых проводится сертификация систем качества. 16. Общий порядок и последовательность процедур при сертификации систем качества СК. 17. Экономическая оценка работ по сертификации продукции, услуг и систем качества. 18. Сертификация в зарубежных странах.		приемами делового общения в профессиональной сфере.
Тест	1. Обязательные требования принимаются в целях: а) защиты жизни или здоровья граждан б) обеспечения конкурентоспособности продукции, работ, услуг в) охраны окружающей среды, рационального использования ресурсов 2. Документ, содержащий обязательные для применения и исполнения требования - это: а) стандарт б) технический регламент в) классификатор 3. Требования технических регламентов: а) обязательны к применению б) желательны к применению 4. Разработчиком технического регламента может быть: а) только государственное предприятие б) любое лицо в) юридическое лицо, имеющее разрешение Росстандарта 5. Федеральным законом может быть принят:	-знание программного материала; -владение терминами и понятия; - умение логически мыслить; - умение сравнивать, сопоставлять, обобщать данные, информацию.	Правильные ответы, % 90-95 –отлично; 80-85- хорошо; 60-65- удовлетворительно; 50-60 – неудовлетворительно.

	а) технический регламент б) национальный стандарт в) стандарт предприятия г) а, б, в 6. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного много-кратного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции - это: а) сертификация б) стандартизация в) техническое регулирование 7. Национальный стандарт утверждается: а) Правительством РФ б) Ростехрегулированием в) техническим комитетом по стандартизации 8. Определенная совокупность действий, результаты которых рассматриваются в качестве доказательств соответствия услуги установленным требованиям – это: а) система сертификации б) схема сертификации в) идентификация 9. Продукция, соответствие которой подтверждено требованиям технических регламентов, маркируется: а) знаком соответствия б) знаком обращения на рынке 10. Сколько схем сертификации услуг применяется в Системе ГОСТ Р: а) пять б) шесть		
--	--	--	--

	в) семь 11. Бланк сертификата соответствия на услугу не включает: а) регистрационный номер сертификата соответствия б) срок действия сертификата в) регистрационный номер органа по сертификации г) наименование вида услуги д) код ОКУН е) код ТН ВЭД ж) обозначение нормативных документов з) наименование организации-исполнителя 12. Сертификация в сфере услуг носит добровольный характер а) да б) нет 13. Процедуру обязательной сертификации продукции оплачивает: а) заявитель б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии в) организация - потребитель (продавец) 14. Сертификация системы менеджмента качества в России: а) обязательная б) добровольная 15. При добровольной сертификации услуг орган по сертификации а) выбирает заявитель б) определяет Руководящий орган Системы в) определяет Росстандарт 16. Инспекционный контроль над сертифицированными услугами проводится: а) не реже одного раза в полгода		
--	---	--	--

	б) не реже одного раза в год в) один раз за период действия сертификата соответствия 17. Маркировка продукции знаком соответствия осуществляется: а) органом по сертификации б) заявителем в) аккредитованной испытательной лабораторией 18. Обязательное подтверждение соответствия может быть заменено добровольной сертификацией: а) да б) нет 19. Система менеджмента на основе принципов ХАССП создана: а) в гостиничном хозяйстве б) в сфере туризма в) в пищевой индустрии		
Контрольная работа	Домашняя контрольная работа выполняется по теме, соответствующей списку студентов. Тема «Основные понятия и определения в области технического регулирования» 1. По каким разделам приведена терминология в стандарте ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»? 2. Дайте определение понятию «группа однородных услуг». 3. Дайте определение понятию «технический регламент». 4. Дайте определение понятию «техническое регулирование». 5. Дайте определение понятию «Стандартизация».	- умение анализировать учебную, научную литературу, статистические данные, нормативные акты; - умение отбирать и обобщать необходимый для выполнения задания и аргументации материал; - понимает социальную значимость своей будущей профессии; - обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии.	«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию для выполнения задания, обобщать факты и делать выводы, самостоятельно и обосновано раскрывать отдельные аспекты темы, понимает социальную значимость будущей профессии. «4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме, обобщать факты и делать выводы, недостаточно логично, самостоятельно и обосновано раскрывает

	6. Дайте определение понятию «Сертификация». 7. Почему проблемы технического регулирования актуальны для туристских организаций? 8. Какие формы объединения организацией используются в гостиничном бизнесе? 9. Какие формы объединения организаций используются в туристском бизнесе? 10. Чем объясняется необходимость классификации услуг и разработки классификаторов? 11. В каком стандарте отражена классификация услуг туризма? 12. В каком стандарте отражена классификация услуг общественного питания? 13. Что представляет собой и для чего используется Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКДП). 14. Что представляет собой и для чего используется общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)? 15. В каких нормативных документе отражена классификация предприятий общественного питания? Тема «Основы технического регулирования» 1. Перечислите основные этапы развития технического регулирования в нашей стране. 2. Отметьте недостатки сложившейся		отдельные аспекты темы, понимает социальную значимость будущей профессии. «3» - испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме, изложение несамостоятельное и недостаточно обосновано, слабо осознает социальную значимость будущей профессии. «2»- испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме, изложение поверхностное и несамостоятельное, не соответствующее теме и цели работы, не понимает социальную значимость будущей профессии.
--	--	--	---

	нормативной базы и правоприменительной практики ее использования до введения закона «О техническом регулировании». 3. Объясните суть концепции, положенной в основу Закона «О техническом регулировании». 4. Перечислите объекты и субъекты технического регулирования. 5. Приведите основные принципы технического регулирования. 6. Приведите основные задачи технического регулирования. 7. Что представляет собой институт саморегулирования, используемый в западных странах? 8. Какие международные организации способствуют реализации саморегулирования на международном уровне? 9. Какие организации в туризме могут претендовать на роль саморегулируемых организаций? 10. Приведите основные задачи саморегулирования в туризме. Тема «Технические регламенты» 1. В каких целях принимаются обязательные требования технических регламентов? 2. Раскройте содержание технического регламента. 3. Перечислите формы оценки соответствия на соблюдение требований технического регламента. 4. В каких целях применяются специальные		
--	---	--	--

	требования технического регламента? 5. Какие требования не должен содержать технический регламент?¹⁵ 6. Какие документы служат основой для разработки проекта технического регламента. 7. Каким образом принимаются технические регламенты? 8. Кто может быть разработчиком проекта технического регламента? 9. Что понимается в законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под безопасностью в туризме? 10. В каких основных стандартах отражены требования по безопасности туристов и экскурсантов? Тема «Роль, цели, принципы, объекты стандартизации» 1. С чем связано повышение роли стандартизации в современных условиях? 2. В каких целях проводится стандартизация? 3. Перечислите основные принципы стандартизации. 4. Приведите основные функции, выполняемые национальным органом РФ по стандартизации. 5. Кто может быть разработчиком национального стандарта? 6. Каким нормативным документом регламентируется порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил		
--	--	--	--

	стандартизации? 7. С какой целью разрабатываются правила стандартизации? 8. Как обозначаются правила стандартизации? 9. С какой целью разрабатываются стандарты организаций? 10. Разъясните суть двух подходов установления соответствия продукции требованиям технических регламентов. Тема «Система стандартизации в туризме и направления ее совершенствования» 1. Приведите действующие национальные стандарты, касающиеся всех видов услуг для населения. 2. Перечислите действующие национальные стандарты в области туризма.¹⁶ 3. Как распределяются действующие национальные стандарты в области туризма по их видам? 4. Какие нормативные документы в области средств размещения соответствуют современным требованиям? 5. Какие нормативные документы в области средств размещения соответствуют современным требованиям? 6. Как распределяются действующие национальные стандарты и другие нормативные документы по их видам в общественном питании? 7. В каких международных документах отражается классификация услуг? 8. Генеральное соглашение по торговле услугами и что оно определяет в сфере		
--	---	--	--

	торговле услугами? 9. Какими основополагающими документами руководствуются Всемирная торговая и Всемирная туристическая организация в своей деятельности? 10. К каким видам деятельности относится туристская и гостиничная деятельности и в связи с этим как она должна регулироваться? Тема «Подтверждение соответствия» 1. Дайте определение понятию «подтверждения соответствия». 2. Перечислите цели подтверждения соответствия. 3. Перечислите принципы подтверждения соответствия. 4. В какой форме осуществляется добровольное подтверждения соответствия? 5. В какой форме осуществляется обязательное подтверждения соответствия? 6. По каким схемам осуществляется декларирование соответствия? 7. Перечислите объекты добровольного подтверждения соответствия. 8. Кем может быть создана система добровольной сертификации? 9. Какие документы необходимы для регистрации системы добровольной сертификации в Ростехрегулировании? 10. Кто ведет единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации?		
--	---	--	--

Сертификация средства размещения, пляжа, горнолыжной трассы	Порядок проведения: учебная группа разбивается на команды в 2-3 человека для работы по заданной теме. Публичная защита.	- умеет организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; - навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества; - владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей будущей профессии; - принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.	«5»- умеет организовывать взаимодействие в группе; обеспечивать, применять коммуникативные техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, обладает навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства. «4»-умеет организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, обладает отдельными навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, испытывает некоторые трудности в принятии управленческие решения в
--	--	--	--

			организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства. «3» - испытывает трудности в организации взаимодействия в группе, в применении коммуникативной техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, слабо владеет навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, испытывает некоторые трудности в принятии управленческие решения в организации туристской деятельности. «2» - испытывает трудности в организации взаимодействия в группе, в применении коммуникативной техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, не имеет навыков работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, слабо осознает социальную значимость своей будущей
--	--	--	--

			профессии, не умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности
Экзамен	См.: п. 6.2.1 а)	- знание программного материала; - знание учебной, научной монографической литературы, периодической печати; - умение логически излагать ответ; - умение увязывать теоретический материал с практикой; - навыки отбора, анализ, обобщения и восприятия информации.	См.: п. 6.2.1 б)

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Предлагаемая процедура оценивания результатов обучения по дисциплине прошла апробацию и доказала свою эффективность. Итоговая оценка по дисциплине является средним значением от суммы трех оценок. Первая оценка отражает составляющую формируемых компетенций – «знать». Знания тем (разделов) лекционного курсу оцениваются в результате собеседования по вопросам к экзамену. Вторая оценка – это оценка работы студента на практических занятиях, третья – его самостоятельной работы (СР). Они отражают сформированность таких составляющих закрепленных за дисциплиной компетенций, как «знать», «уметь», «владеть».

Студенты, которые не выполнили в полном объеме программу практических занятий и самостоятельной работы, помимо вопросов с целью контроля сформированности компетенций выполняют задание. Студенты, имеющие положительные оценки (4 и 5) за работу на практических занятиях и за СР, освобождаются от выполнения заданий на экзамене.

Примерные вопросы и задания, критерии оценки сформированности компетенций на экзамене представлены в п. 6 настоящей рабочей программы.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Метрология, стандартизация и сертификация/[А. И. Аристов, Л. И. Карпов, В. М. Приходько, Т. М. Раковщик]. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 384 с.
2. Никифоров А.Д., Бакиев Т.А. Метрология, стандартизация и сертификация. М.: Высшая школа, 2012.
3. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: /[А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.]. – М.: Мастерство, 2012. – 208 с.

б) дополнительная учебная литература:

1. Жуков, А. А.

Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : учебник для вузов. - М. : Академия, 2011. - 208 с. - (Высшее профессиональное образование : туризм). - ISBN 978-5-7695-7180-0 : 309-10.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Российский союз туриндустрии.– Режим доступа: <http://www.rata.ru/>

Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: <http://www.rha.ru/>

Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: <http://www.new.frio.ru/>

Всемирная туристская организация - WTO-UN. – Режим доступа: <http://www.unwto.org/index.php>.

Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. – Режим доступа: <http://www.ih-ra.com/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

9.1 Подготовка к практическим /семинарским занятиям

Подготовка к семинарским занятиям состоит из нескольких этапов.

1 этап - изучение литературы, рекомендованной к использованию на семинаре по

данной теме. Изучение литературы предполагает не только ее чтение, но и конспектирование. Результатом этого этапа является выполненный конспект и готовность студента обсуждать на семинаре любой из вопросов по данной теме. При этом нужно учесть, что выступление студента на семинаре рассчитано на 8 - 10 минут, за это время студент должен раскрыть тему, ознакомить слушателей с научными источниками по данной теме, четко и ясно осветить основные идеи и положения, сформулировать главные выводы по теме. Кроме того, выступающий студент должен быть готов отвечать на вопросы аудитории, свободно излагать материал.

2 этап – выполнение заданий к семинару письменно или устно. При рассмотрении дискуссионных вопросов студент должен определить собственную позицию, подобрать в ее обоснование исторические факты, аргументы и статистические данные. Если семинар проводится в докладной форме, то в этом случае заранее готовится доклад, план которого обсуждается совместно студентом и преподавателем, рассчитан 10-15 минут. По структуре доклад должен отвечать требованиям, т.е. состоять из введения, основной части и заключения; по содержанию соответствовать теме. Выступления основного докладчика дополняет оппонент из числа студентов, который оценивает, исправляет при необходимости и дополняет выступление основного докладчика.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Интерактивное общение с помощью ICQ
4. Использование слайд-презентаций при чтении лекций и проведении практических занятий.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекции и практические занятия проводятся как в обычных учебных аудиториях, так и в оснащенных мультимедийным оборудованием:

1. Компьютер с минимальными системными требованиями:

Процессор: 300 MHz и выше

Оперативная память: 128 Мб и выше

Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники

Устройство для чтения DVD-дисков.

2. Проектор.

3. Экран.

12. Иные сведения и (или) материалы

Чтение лекций по дисциплине «Стандартизация и сертификация туристических услуг» осуществляется с использованием мультимедийных технологий (лекции-презентации); в содержании лекций реализуется проблемно-хронологический подход к материалу дисциплины, осуществляется выявление и анализ причинно-следственных связей и закономерностей развития туризма, связь исторических процессов и явлений с современностью. В процессе чтения лекций обращается внимание на работу с научными терминами и понятиями. Частично используется технология комментированного чтения лекции, при которой текст лекции заранее выдается студентам, а на самой лекции преподаватель комментирует отдельные положения.

При проведении семинарских занятий используются такие формы как семинар-дискуссия, анализ проблемных ситуаций, тестирование, защиты докладов, подготовка сообщений. Использование этих форм позволяет осуществить контроль сформированности микрокомпетенций.

В процессе изучения дисциплины «**Стандартизация и сертификация туристических услуг**» используются следующие формы обучения: лекция, практические занятия, самостоятельная работа студентов, консультации.

Лекция. При изложении данного курса целесообразнее использовать следующие виды лекций: информационно-объяснительные, лекции-беседы с проблемными вопросами.

Используются следующие образовательные технологии:

Информационные и интерактивные технологии (кейс-метод, мини-дискуссии в группах) уместны при обсуждении проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов, профессиональной позиции.

В том числе, используются активные и интерактивные формы в объеме 12 часов:

- лекции с мультимедийным сопровождением;
- практические занятия с компьютерными презентациями;
- решение кейсов, ситуационных задач;
- встречи со специалистами по стандартизации и сертификации в турбизнесе.

12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может производиться по утвержденному индивидуальному графику с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, что подразумевает индивидуализацию содержания, методов, темпа учебной деятельности обучающегося, возможность следить за конкретными действиями студента при решении конкретных задач, внесения, при необходимости, требуемых корректировок в процесс обучения.

Предусматривается проведение индивидуальных консультаций (в том числе консультирование посредством электронной почты), предоставление дополнительных учебно-методических материалов (в зависимости от диагноза).

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ОД.19 «Стандартизация и сертификация туристических услуг» компонента «Обязательные дисциплины» вариативной части

профессионального цикла и разработана в соответствии с ФГОС-3+ для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» и утверждена в комплекте с ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор: О. В. Пальянова, старший преподаватель кафедры экономической теории, муниципального управления и сервиса НФИ КемГУ

Макет рабочей программы дисциплины разработан в соответствии с приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367, одобрен научно-методическим советом (протокол № 8 от 09.04.2014 г.) и утвержден приказом ректора от 23.04.2014 № 224/10.

Макет обновлён с поправками в части подписей на титульной странице, п.3 добавлена строка для указания часов, проводимых в активной и интерактивной формах обучения, добавлен п. 12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (протокол НМС № 6 от 15.04.2015 г.), утвержден приказом ректора.