

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.06.2022 11:55:53
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989da41ba

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

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация в туризме

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Туроператорская и турагентская деятельность

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» является дать студенту необходимый объем общетеоретических знаний, необходимых для изучения основных видов деятельности относительно туристской направленности и повысить профессиональную подготовленность специалистов в области туризма на основе применения полученных знаний на практике.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг в соответствии с международными стандартами и учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию с учетом регламентов международного права для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации и международное право в области туризма о предоставлении туристских услуг; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКО-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа международного рыночного спроса и потребностей туристов, других заказчиков услуг; ПКО-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые российские и международные туристские продукты; ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений студента блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none">• Технологии организации видов туризма• Событийный туризм и ивент-менеджмент• Технология организации туроператорских и турагентских услуг• Учебная практика• Производственная практика	<ul style="list-style-type: none">• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<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
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением	<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	<ul style="list-style-type: none">• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	клиентоориентированных технологий	ограниченными возможностями здоровья <ul style="list-style-type: none"> • Организационные основы туризма • Туристские формальности • Профессиональная этика и этикет • Туристско-рекреационное ресурсоведение • Производственная практика 	

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» составляет 4 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		5
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	74	74
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	36	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		7
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	83	83
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 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	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>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.</p>	
<p>Раздел 3. Защита прав потребителей как основа стандартов качества</p>	<p>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.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 4. Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам</p>	<p>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</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	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.	
Раздел 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.	ЛК, ПЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и	Microsoft Гарант

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ 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, 2017. – 672 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684557>

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: учебник / А. В. Архипов, Ю. Н. Берновский, А. Г. Зекунов [и др.]; под ред. В. М. Мишина. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 448 с.: ил., табл., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684710>

7. 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>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- <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/>.

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.


* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.биол.н.		Н.Ф. Маврина
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР		Л.В. Куклина
_____ Наименование БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Зав. кафедрой туризма и гостиничного дела		О.Ю. Зевке
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.