

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:49  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf575f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
 Л.П. Богданова  
«1» июля 2019г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Стандартизация и сертификация в туризме**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: к.и.н., доцент Серегина И.Г.

Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины (или модуля) является: формирование системы знаний о нормативных основах туристской деятельности, нормах и требованиях стандартизации туристских услуг, правилах сертификации, формирования умений пользоваться нормативными документами и правилами.

Задачами освоения дисциплины (или модуля) являются:

- ознакомить студентов с основными понятиями и документами, используемыми в стандартизации и сертификации, с современным состоянием и тенденциями развития стандартизации и сертификации в мире и РФ;
- изучить теорию и практику стандартизации и сертификации, их место и роль в туристической деятельности;
- сформировать представление о правовых и организационно-методических основах стандартизации и сертификации;
- научить работать со стандартами в сфере туризма и последовательности осуществления работ на подтверждение соответствия продукта требованиям стандартов и условиям договоров;
- уметь использовать полученные знания в практической работе в сфере туризма в Тверской области и других районах России.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» входит в состав дисциплин части учебного плана направления «Туризм», формируемых участниками образовательных отношений и является дисциплиной по выбору. Содержательно она закладывает основы для формирования представления о стандарте как важнейшем составляющем элементе современной системы управления. Курс «Стандартизация и сертификация в туризме» опирается на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин, как «Основы туризма», «Организация обслуживания», «Транспортное обслуживание в туризме» вариативной части учебного плана. Знания, полученные в ходе освоения

дисциплины, необходимы для успешного прохождения производственной практики и подготовки ВКР.

Уровень начальной подготовки обучающего для успешного освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме»:

- Иметь представление о сущности и содержании туристских услуг, об основных видах услуг в сфере туризма.
- Знать основы туристской деятельности; основные документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий; характер ответственности туристских организаций за качество предоставляемых услуг.
- Уметь использовать приемы поиска профессиональной информации.
- Владеть навыками работы с основными документами по организации работы турфирмы, по предоставлению клиентам набора услуг, по организации обслуживания туристов.

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 7 семестр в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции – 11 часов, практические занятия – 11 часов;

**самостоятельная работа** – 86 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.</i>	<i>ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</i>
<i>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе</i>	<i>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса</i>

*нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.*

*и потребностей туристов и других заказчиков услуг.*

*ПК-4.2 Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.*

*ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.*

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения: 7 семестр, зачет.**

**6. Язык преподавания русский.**

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		Всего	в т.ч. практическая подготовка	Всего	в т.ч. практическая подготовка		
Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества.	15	2	0	1	0	0	12
Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора.	17	1	0	2	0	0	14

Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.	23	1	0	1	0	0	10
Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).	23	1	0	1	0	0	10
Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма.	22	1	0	1	0	0	10
Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	22	1	0	1	0	0	10

Сертификация туристских услуг. Деятельность органа по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.	18	2	0	2	0	0	14
База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц.	20	2	0	2	0	0	16
Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг.	20	2	0	2	0	0	16
Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.	18	2	0	2	0	0	14
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем <i>(в строгом соответствии с разделом II РПД)</i>	Вид занятия	Образовательные технологии
Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, мозговой штурм

Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, симпозиум
Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения
Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма.	Лекция, практическое занятие	Проблемная лекция, дебаты
Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
Сертификация туристских услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения
База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, симпозиум
Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг.	Лекция, практическое занятие	Традиционная лекция, сообщения



Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.		Традиционная лекция, метод развивающей кооперации
---	--	---

#### IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенции **ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности**

Планируемые результаты обучения – индикаторы формируемой компетенции	Оценочные материалы - задания	Критерии оценивания
<b>ПК-1.1.</b> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Задание 1.</b> Составить список из пяти нормативно-правовых актов, относящихся к сфере туристских услуг, проанализировать содержащуюся в них информацию.  <b>Задание 2.</b> Составить список электронных документов по проблемам качества туристских услуг, проанализировать документы.	<b>5 баллов</b> - Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно.  <b>4 балла</b> - В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно.
<b>ПК-1.2.</b> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Задание 3.</b> Представить основные информационно-справочные системы, используемые в организации туристской деятельности  <b>Задание 4.</b> Составить заявку на осуществление сертификации туристских услуг организации.	<b>3 балла</b> - Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован.  <b>2 балла</b> - Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются отдельные факты. Материал недостаточно структурирован.

**Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенции *ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий***

Планируемые результаты обучения – индикаторы формируемой компетенции	Оценочные материалы - задания	Критерии оценивания
<b>ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</b>	<p><b>Задание 1.</b> Разработать локальный нормативный акт, посвященный работе туристического предприятия с клиентами.</p> <p><b>Задание 2.</b> Сравнить значение добровольной сертификации в России и за рубежом.</p>	<p>5 баллов - Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно.</p>
<b>ПК-4.2. Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</b>	<p><b>Задание 3.</b> Привести примеры международных документов в области стандартизации туристических услуг.</p> <p><b>Задание 4.</b> На основе анализа ряда стандартов и технических регламентов сравнить задачи стандартизации и технического регулирования в области оказания туристских услуг.</p>	<p>4 балла - В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно.</p>
<b>ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b>	<p><b>Задание 5.</b> Обосновать необходимость сертификации в сфере туристических услуг с точки зрения рыночных отношений и свободы перемещения туристского продукта.</p> <p><b>Задание 6.</b> Назвать и проанализировать законодательные</p>	<p>3 балла - Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован.</p> <p>2 балла - Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются</p>

	нормативные акты, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туризма.	отдельные факты. Материал недостаточно структурирован.
--	---	--

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Практические занятия по курсу «Стандартизация и сертификация в туризме» учебным планом предусматриваются в объеме 11 часов.

По каждой теме студентам предлагается подготовить по 5 – 6 минисообщений по различным видам стандартов и технических регламентов, а также другим видам нормативных документов, сопровождаемых электронными презентациями, работая малыми группами. Такая форма деятельности активизирует самостоятельную работу студентов по поиску необходимой информации, анализу ее, подготовке текста выступления и презентации материала. Студенты также приобретают и закрепляют навыки по выполнению коллективных заданий и по работе в группах.

### **Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса и туризма в Российской Федерации. Сущность качества. Характеристика требований к качеству работ и услуг. Оценка качества. Система качества (2 часа)**

Цель: сформировать у студентов представление о месте курса в системе подготовки специалистов в области сервиса и туризма, о государственном регулировании в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Обеспечение качества работ и услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса и туризма.
- Приоритетные направления государственного регулирования сервисной и туристской деятельности в РФ.
- Сущность, цели, задачи стандартизации работ и услуг в сервисной и туристской деятельности.

- Сущность качества.
- Характеристика требований к качеству работ и услуг.
- Оценка качества.
- Система качества.
- Защита прав потребителей и поддержка отечественных производителей услуг: основные проблемы и пути их решения.

**Тема 2. Законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного контроля и надзора (1 час)**

Цель: Изучить основные правовые нормы, регламентирующие требования к техническим объектам, цели технического регулирования. Научиться определять принципиальные основы принятия решения о необходимости разработки технического регламента. Раскрыть сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса и туризма: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Вопросы для обсуждения:

- Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной и туристской деятельности.
- Понятие о техническом регулировании, техническом регламенте.
- Структура и порядок применения технических регламентов.
- Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
- Основные цели и задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
- Сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса и туризма: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «О защите прав потребителей»,

«О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-9 Услуги населению.  
Термины. Определения.

- Ответственность исполнителя услуг.

### **Тема 3. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применения регламентов (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление о принципах технического регулирования и технических регламентах в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Структура, порядок применения и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
- Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
- Анализ государственных стандартов в сфере сервиса и туризма.
- Положения и порядок предоставления и аннулирования лицензий на осуществление различных видов деятельности.
- Система добровольной сертификации услуг в сфере сервиса и туризма – ГОСТ Р.
- Схема разработки и внедрения в действие различных категорий стандартов.

Методические рекомендации по подготовке к занятию:

Студенты должны усвоить основные понятия в области стандартизации и сертификации как основы технического регулирования, закрепленные в следующих нормативных правовых документах: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению.  
Термины. Определения.

Практические задания для самостоятельной работы выдаются каждому студенту индивидуально в электронном виде, сдаются письменно преподавателю по итогам изучения тем 2 – 3.

**Тема 4. Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ) (1 час)**

Цель: Используя знания студентов сформировать у них представление о целях, принципах, функциях, задачах и методах стандартизации и о Государственной системе стандартизации Российской Федерации.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие стандартизации.
- Нормативные документы по стандартизации.
- Цели, принципы, функции и задачи стандартизации.
- Методы стандартизации.
- История развития стандартизации в Европе, на Востоке, в США и России.
- Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
- Общие стандарты, регламентирующие процессы обеспечения качества и защиты прав потребителей, стандарты ИСО 9000.
- Условия осуществления процесса стандартизации и классификации в РФ.
- Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ. Направления ее реформирования.
- Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.
- Технические регламенты.
- Порядок разработки и утверждения стандартов. ГОСТ Р 1.2-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные

Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены.

### **Тема 5. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация в сфере сервиса и туризма (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление о межгосударственной системе стандартизации, международной и региональной стандартизации в сфере сервиса и туризма.

Вопросы для обсуждения:

- Межгосударственная система стандартизации (МГСС).
- Цели и задачи МГСС.
- Принципы работы МГСС.
- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации: история создания, цели, задачи деятельности, структура.
- ГОСТ Р 1.9-2011. Стандарты межгосударственные. Правила проведения в Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения.
- Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
- Международная организация по стандартизации (ИСО - ISO).
- Международные организации в области стандартизации: МЭК и МСЭ.
- Понятие «международный стандарт».
- Классификация международных стандартов и порядок их применения.
- Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза.
- Соглашение по техническим барьерам в торговле.

### **Тема 6. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ) (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление о межотраслевых системах стандартов и Единой системе классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).

Вопросы для обсуждения:

- Стандарты, обеспечивающие качество продукции.
- Стандарты по управлению и информацией.
- Система стандартов социальной сферы.
- Комплексы стандартов в области экологии и в других сферах деятельности человека.
- Классификаторы технико-экономической и социальной информации, их назначение.
- Общероссийские классификаторы.
- Каталогизация услуг.

#### **Тема 7. Сертификация туристических услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление об осуществлении сертификации туристических услуг и деятельности органа по сертификации.

Вопросы для обсуждения:

- Порядок проведения сертификации.
- Порядок подачи и форма заявки на сертификацию.
- Порядок проведения и принятия решения по заявке.
- Выбор схемы сертификации.
- Оценка соответствия услуг установленным требованиям. Оформление результатов. Принятие решения о выдаче сертификата.
- Инспекционный контроль сертификационных услуг.

#### **Тема 8. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление о база стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса и классификации гостиниц.

Вопросы для обсуждения:



- Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК) утв. Приказом Минэкономразвития и торговли 21.06.2003, № 197.

- Система классификации гостиниц и других средств размещения (СКГ) (15.07.2005, № 1004-р, утв. Приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005, № 86). Структура. Содержание. Порядок применения.

## **Тема 9. Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация туристических услуг (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление об осуществлении сертификации услуг размещения и классификации туристических услуг.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие сертификации услуг.
- Цели, принципы подтверждения соответствия.
- Оценка соответствия.
- ИСО/МЭК 17000. Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
- ИСО/МЭК 17021 – 2006. Оценка соответствия. Общие требования к органам, выполняющим оценку и сертификацию систем менеджмента.
- Подтверждение соответствия.
- Форма подтверждения соответствия.
- Декларирование соответствия.
- ГОСТ Р 54008 – 2010. Оценка соответствия. Схема декларирования соответствия.
- Постановление Правительства РФ от 18.09.2012 № 942 «О порядке декларирования соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции».
- Сертификат и декларация соответствия.
- Знак соответствия.
- Порядок сертификации.
- Схема сертификации услуг.

- Документы, необходимые для проведения работ по сертификации услуг: устав, положение, свидетельство о регистрации и др.

## **Тема 10. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000 (1 час)**

Цель: Сформировать у студентов представление о правилах и порядке проведения сертификации систем менеджмента качества.

Вопросы для обсуждения:

- Сертификация систем менеджмента качества (СМК).
- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008. Системы менеджмента качества. Общие требования.
- ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- Предсертификационный этап.
- Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.
- Этап проверки и оценки качества в организации.
- Инспекционный контроль сертификации (СМК).
- Применение знака соответствия СМК.

### **Промежуточная аттестация:**

#### **Выполнить задания:**

##### **Задание 1.**

Составить список из пяти нормативно-правовых актов, относящихся к сфере туристских услуг, проанализировать содержащуюся в них информацию.

##### **Задание 2.**

Составить список электронных документов по проблемам качества туристских услуг, проанализировать документы.

##### **Задание 3.**

Описать и проанализировать сайт одной из туристических форм, выявить сильные и слабые стороны.

**Задание 4.**

Привести примеры международных документов в области стандартизации туристических услуг.

**Задание 5.**

Разработать локальный нормативный акт, посвященный работе туристического предприятия с клиентами.

**Задание 6.**

Представить основные информационно-справочные системы, используемые в организации туристской деятельности.

**Задание 7.**

Осуществить идентификацию предприятия гостиничных услуг на основе действующих нормативных документов.

**Задание 8.**

Составить заявку на осуществление сертификации туристских услуг организации.

**Задание 9.**

Сравнить значение добровольной сертификации в России и за рубежом.

**Задание 10.**

Обосновать необходимость сертификации в сфере туристических услуг с точки зрения рыночных отношений и свободы перемещения туристского продукта.

**Задание 11.**

Назвать и проанализировать законодательные нормативные акты, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туризма.

**Задание 12.**

Назвать основные положения системы добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг РОСС RU.ГО. 1304 УИ ОО от 02.09.2002.

**Задание 13.**

Проанализировать структуру одного из стандартов, регламентирующих деятельность сферы туристских услуг.

**Задание 14.**

На основе работы со стандартами и техническими регламентами составить краткий справочник терминов и понятий, применяемых в сфере туристических услуг.

**Задание 15.**

По данным сайта организации сферы туристских услуг проанализировать состояние нормативно-правовой базы организации.

**Задание 16.**

Составить правила для группы туристов, совершающих двухдневный пеший поход.

#### **Задание 17.**

На основе анализа ряда стандартов и технических регламентов сравнить задачи стандартизации и технического регулирования в области оказания туристских услуг.

#### **Задание 18.**

Составить схему подачи заявки на подтверждение соответствия требованиям стандартов, технических регламентов в сфере туристских услуг.

#### **Критерии оценивания выполнения заданий:**

5 баллов	Подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применяются научные факты для обоснования выбранной точки зрения. Собственная позиция автора аргументирована. Материал структурирован, излагается логически последовательно. Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями.
4 балла	В целом подобраны необходимые информационные материалы для решения поставленной задачи. Применение научных фактов не является достаточным. Собственная позиция автора в целом аргументирована. Материал структурирован, излагается в целом логически последовательно. Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями.
3 балла	Информационные материалы подобраны недостаточно полно для решения поставленной задачи. Применяются отдельные факты для аргументации своей позиции. Материал структурирован. Работа в целом оформлена в соответствии с установленными требованиями.
2 балла	Подобранные информационные материалы не позволяют решить поставленную задачу в полной мере. Применяются отдельные факты. Материал недостаточно структурирован. Работа оформлена с нарушением установленных требований.
0 баллов	Задание не выполнено.

### **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **1) Рекомендуемая литература**

##### **а) Основная литература**

1. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.П. Анисимов, Я.В. Яцук. М., 2013. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=397143>

2. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. М., 2010. Режим доступа: <http://znanium.cjm/go.php?id=204457>

#### б) Дополнительная литература

1. Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. М., 2012. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=239847>

2. Аристов А.И. Метрологи, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. М., 2013. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/go.php?id=369646>

3. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. М., 2011. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

4. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] / Г.М. Дехтярь. М., 2009. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59676>

5. Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация. Учебник [Электронный ресурс] / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе, Б.И. Лактионов. М., 2012. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117501>

#### 2) Программное обеспечение

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

<http://library.tversu.ru>– сайт научной библиотеки ТвГУ;

<http://www.library.tver.ru> – сайт библиотеки им. Горького (г. Тверь);

<http://www.rsl.ru> – сайт Русской библиотеки (г.Москва).

<http://www/v-stroim.ru/docs860/html>

<http://www.st9000.ru/otherdoc.html>

<http://www.nisse.ru/analitics>

<http://www.zaoveles.ru/servicesISO>

<http://www.businesspravo.ru>

<http://www.mbm.ru>

<http://www.tourbus.ru>

<http://www/gost.ru>

### **Список программного обеспечения**

AdobeReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chromбесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjView 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г

### **Перечень информационных справочных систем, используемых при освоении дисциплины**

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в РФ.
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса и туризма: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
7. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.
8. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО).
10. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
11. Стандартизация туристических услуг.
12. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии.
13. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг.
14. Специфика гостиничных услуг.
15. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса.
16. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг.
17. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
18. Проектирование туристских услуг.
19. Классификация гостиниц.
20. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.
21. Технология проведения работ по сертификации туристических услуг.

- 22.Технология проведения работ по сертификации услуг размещения.
- 23.САНПиН и СНиП: дайте определение и приведите пример.
24. Услуги населению. ГОСТ Р 50646-94.ОК 002-93 (ОКУН) в сфере гостиничных и туристических услуг. Приведите примеры.
- 25.ОКОНХ. Примеры в сфере различных услуг.
- 26.Минимальные требования к услугам питания. Требования ГОСТ Р 50764-95.
- 27.Основные положения санитарных норм и правил.
- 28.Стандарты гостиничной деятельности.
- 29.Требования к кадровому составу туристической фирмы, гостиничного предприятия, предприятия питания.
- 30.История сертификации.
- 31.Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
- 32.Законодательная база сертификации туристических, гостиничных услуг, услуг питания.
- 33.Вопросы сертификации в законах РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
- 34.Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
- 35.Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.
- 36.Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации услуг гостиниц.
- 37.Организация и проведение добровольной сертификации.
- 38.Участники добровольной сертификации.
- 39.Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
- 40.Участники обязательной сертификации.
- 41.Правила и документы по проведению работ в области сертификации.
- 42.Порядок сертификации туристического продукта.
- 43.Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата.



44.Требования к персоналу туристической фирмы.

45.Категории номеров средств размещения. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.

46.Минимальные требования к техническому оснащению гостиничных предприятий.

47.Минимальные требования к услугам средств размещения.

48.Требования к персоналу гостиничного предприятия.

49.Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.

50.Декларирование соответствия: практика в России и ЕС.

51.Задачи государственного регулирования туристской деятельности в РФ.

52.Субъекты в сфере туризма и их взаимоотношения.

### **Требования к рейтинг-контролю**

Изучение дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы. В ходе изучения дисциплины проводятся два рейтинговых контрольных мероприятия, на изучение дисциплины отводится 100 баллов на изучение материала в ходе семестра. При оценке работы студентов учитывается следующее: посещение лекций и практических занятий, активная работа в ходе лекций, особенно проблемных и практических занятий, рецензирование научной литературы, составление развернутых планов ответов на вопросы по изучаемому курсу, выполнение письменных заданий по изученному материалу в ходе рейтинговых мероприятий. Студенты, набравшие в ходе изучения дисциплины от 40 до 100 баллов, получают зачет в 7 семестре, студенты, набравшие в ходе семестра до 39 баллов, должны сдавать зачет в традиционной форме.

### **Самостоятельная работа студентов**

К четвертому курсу студенты вполне подготовлены к ведению самостоятельной работы по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме». По данному курсу самостоятельная работа студентов предусматривает

самостоятельный библиографический поиск научной литературы и материалов к каждой конкретной теме в дополнение к списку рекомендованной литературы, а также сбор Интернет-информации, закрепление навыков конспектирования и рецензирования литературы, анализа различных видов нормативных документов по конкретному заданию, умение подготовить развернутый план ответа на поставленный вопрос.

### **Задания для самостоятельной работы студентов**

1. Изучив законодательство РФ о защите прав потребителей, ответьте письменно на вопросы:

- Перечислите основные права потребителей туристических и гостиничных услуг.
- Перечислите и проанализируйте обязанности исполнителей туристических и гостиничных услуг.

2. Изучив законодательную базу стандартизации и оценки соответствия в сервисе, схематически изобразите цели технического регулирования по разделам:

- Государственное регулирование через технические регламенты.
- Цели технического регулирования.
- Саморегулирование через национальные стандарты и стандарты организаций.

3. Изучив вопросы стандартизации туристических услуг и деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц, выполните задания:

- Заполните бланк сертификата соответствия.
- Оформите акт оценки услуг туристической фирмы.
- Оформите акт оценки услуг средств размещения.
- Оформите акт оценки инспекционного контроля туристической фирмы.
- Оформите акт оценки инспекционного контроля средств размещения.

4. Изучив базу стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса и классификацию гостиниц, выполните задания:

- Назовите цели Государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК), какие средства размещения она классифицирует, что включает экспертиза оценки соответствия.

- Определите, какая система классификации гостиниц по уровню комфорта является наиболее распространенной в мире. Дайте ее развернутую характеристику.

- Охарактеризуйте этапы оценки соответствия средств размещения.

- Дайте характеристику базы стандартов туристического бизнеса.

5. Изучив условия осуществления сертификации услуг размещения, классификацию и проектирование туристических услуг, выполните задания:

- Сравните классификацию услуг по «Общероссийскому классификатору услуг населению» (ОКУН) с классификацией услуг, приведенной в ГОСТ Р 2000 «Туристические услуги. Общие требования» и в ГОСТ Р 50764-95, дайте заключение о соответствии и несоответствии этих классификаций.

- Оформите бланк заявки на проведение работ по сертификации услуг туристической фирмы.

- Оформите бланк заявки на проведение работ по сертификации услуг гостиниц.

### **Тематика рефератов**

- Основные права потребителей туристических услуг.

- Права и обязанности исполнителей туристических услуг.

- Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа туристской деятельности.

- Закон РФ «О защите прав потребителей».

- Ответственность исполнителя услуг.

- Права потребителя услуг.

- Саморегулирование через национальные стандарты и стандарты организаций.

- Система добровольной сертификации услуг в сфере туризма – ГОСТ Р.

- Схема разработки и введения в действие различных категорий стандартов.

- Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы.

- Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.

- Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).

- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации: истории создания, цели, задачи деятельности, структура.

- Межгосударственные стандарты: общие правила применения.

- Международные организации по стандартизации.

- Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

- Организация работ по стандартизации в рамках Европейского Союза.

- Соглашение по техническим барьерам в торговле.

- Стандарты, обеспечивающие качество продукции.

- Система стандартов по управлению информацией.

- Документные ресурсы федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

- Система стандартов социальной сферы.

- Порядок проведения сертификации.

- Порядок подачи и форма заявки на сертификацию.

- Порядок проведения и принятия решения по заявке на сертификацию.

- Выбор схемы сертификации. Применение схем.

- Оценка соответствия услуг установленным требованиям. Оформление результатов. Принятие решения о выдаче сертификата.

- Инспекционный контроль сертификационных услуг.

- Подготовка предприятия к сертификации работ и услуг. Основные этапы.

- Пакет документов для сертификации работ и услуг. Структура, порядок заполнения и подачи.

- Сертификация работ и услуг. Основные этапы. Структура, порядок заполнения и подачи документов.

## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Учебная мебель	

### Помещения для самостоятельной работы:

Наименование помещений	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь,	Компьютер iRUCorp 510 15-	Adobe Reader XI - Russian – бесплатный
	2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	ArcGIS 10.4 for Desktop
	MachinesE220HQVB21.5“	Bilko 3.4 – бесплатный
	Компьютер iRUCorp 510 15-	Google Chrome – бесплатный
	2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
	MachinesE220HQVB21.5“	MapInfo Professional 12.0
Компьютер iRUCorp 510 15-	Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 with Updates -	
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017;	
MachinesE220HQVB21.5“	Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатный	
Компьютер iRUCorp 510 15-	Notepad++ – бесплатный	
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	OpenOffice – бесплатный	
MachinesE220HQVB21.5“		

ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Компьютер iRUCorp 510 15-	QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный WinDjView 2.1 – бесплатный MicrosoftWindows 10 Enterprise 10 Акт приема- передачи № 369 от 21 июля 2017; MS Office 365 proplus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;
	2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	
	MachinesE220HQVB21.5“	
	Компьютер iRUCorp 510 15-	
	2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-	
	MachinesE220HQVB21.5“	
	КомпьютерiRUCorp 510 15-	
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines		
E220HQVB21.5“		
КомпьютерiRUCorp 510 15-		
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines		
E220HQVB21.5“		
КомпьютерiRUCorp 510 15-		
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines		
E220HQVB21.5“		
КомпьютерiRUCorp 510 15-		
2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines		
E220HQVB21.5“		
Сканер PlustekOpticPro A320		

### **Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа**

- Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian б
- Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;
- Qgis 2.18 2.18.6 бWinDjView 2.0.2 б
- Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017
- Google Chrome – бесплатно
- Kaspersky Endpoint Security для Windows – антивирус (актнапередачуправ № 1842 от 30 ноября 2020 г.).
- MicrosoftOfficeproplus на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.).
- Альта-ГТД – Товарная накладная Тг074793 от 22.12.2014.
- СПС ГАРАНТ аэро – договор № 276/2020 от 01.08.2020.
- Заполнитель – Товарная накладная Тг074793 от 22.12.2014.

- Такса – Товарная накладная Тг074793 от 22.12.2014.
- СПС КонсультантПлюс: версия Проф. – договор № 2020С9429 от 01.07.2020.
- MicrosoftWindows 10 Enterprise (акт на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.).

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			