

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.02.2024 17:37:18
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca7d2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Индустрия делового и событийного туризма»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.08 Стандартизация и сертификация туристских услуг /
Standardization and certification of tourist services**
(код и наименование РПД)

43.04.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Индустрия делового и событийного туризма»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	17
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	21
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	21
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	22
7.4. Интернет-ресурсы.....	23
7.5. Иные источники.....	23
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1	Способен разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества и оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОПК-3.1	на уровне знаний: законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе, с процедурой оформления документов и схемами сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом.
	на уровне умений: использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.
	на уровне навыков: основными определениями и характеристиками основных понятий в области стандартизации и сертификации туристских услуг.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов / 81 астр. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) Очная/заочная
Общая трудоемкость	108/108
Контактная работа	38/14
Лекции	20/4
Практические занятия	16/8
Лабораторные занятия	-/-

Консультации	2/2
Самостоятельная работа	34/85
Контроль	36/9
Формы текущего контроля	Р – реферат, ПЗ – практическое задание, Т – тестирование
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» относится к базовой части учебного плана направления 43.04.02 «Туризм» профиль «Индустрия делового и событийного туризма».

Целью дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» является изучение нормативной базы стандартизации и сертификации в туристской индустрии, а также освоение инструментария и технологии решения основных типовых задач при проведении стандартизации и контроля качества туристских услуг.

Для успешного освоения дисциплины необходимы знания, полученные на предыдущем уровне образования бакалавриата (специалитета).

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 3 семестре 2 курса. Для студентов заочной формы обучения – в течение 2 курса.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л/ДОТ	ЛР/	ПЗ/ДОТ		

				ДОТ				аттестации
Тема 1 Topic 1	Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг/ Standardization and certification as the basis of the quality assurance system for tourism services	24	6		5		14	Р, Т
Тема 2 Topic 2	Стандартизация в туристической отрасли./ Standardization in the tourism industry.	24	7		5		13	Р
Тема 3 Topic 3	Сертификация в сфере туризма/Certification in the tourism industry	24	7		6		13	ПЗ
Промежуточная аттестация		36/27	Консультации – 2/1,5					Экзамен
Всего (акад/астр):		108/ 81	20/12		16/12	2	34/ 25,5	

Примечание: *КСР в объем дисциплины не входит.

* *Р – реферат, ПЗ – практическое задание, Т – тестирование.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1 Topic 1	Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг/ Standardization and certification as the basis of the quality assurance system for tourism services	28	2		2	26	Р, Т
Тема 2 Topic 2	Стандартизация в туристической отрасли./ Standardization in the	40	2		4	34	Р

	tourism industry.							
Тема 3 Topic 3	Сертификация в сфере туризма/Certification in the tourism industry	27	-		2		25	ПЗ
Промежуточная аттестация		9	Консультации – 2/1,5				Экзамен	
Всего (акад/астр):		108	4		8	2	85	

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг.

Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Контроль качества. Система качества. Проблема обеспечения качества товаров и услуг. Приоритетные направления государственного регулирования туристической деятельности. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Положения Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Система технического регулирования в Российской Федерации Закон Российской Федерации «О техническом регулировании», Цели, принципы и задачи технического регулирования. Обеспечение качества туристического продукта как основная цель стандартизации и сертификации в туристической отрасли. Основные элементы технического регулирования. Международное сотрудничество в области стандартизации и подтверждения соответствия. Международные организации по стандартизации. Роль ISO в развитии международного сотрудничества в области стандартизации. Российская Федерация в международном сотрудничестве по стандартизации и подтверждению соответствия.

Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли

Общие понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы. Цели и принципы стандартизации. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент. Нормативные документы по стандартизации, порядок разработки стандартов. Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг. Стандартизация и классификация туристических услуг и средств размещения. Классификация услуг: международный и отечественный опыт. Стандартизация туристических услуг в Российской Федерации. Классификация и стандартизация услуг размещения: современные подходы.

Система классификации отелей в странах мира. Система классификации гостиниц РФ. База стандартов в сфере туризма. Современные тенденции развития стандартизации. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СОГУ, ОКВЭД и другие. Общероссийские классификаторы. Каталогизация услуг. Базовые стандарты туристической отрасли. Современные тенденции развития стандартизации в отечественной туристической отрасли.

Тема 3. Сертификация в сфере туризма.

Подтверждение соответствия в системе технического регулирования. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательное подтверждение соответствия, знак обращения на рынке. Принципы и формы добровольного подтверждения соответствия, знаки соответствия. Органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры). Добровольная сертификация туристических услуг. Законодательная и нормативная база

добровольной сертификации услуг. Системы добровольной сертификации услуг предприятий туристической отрасли. Правила и схемы сертификации. Технология сертификации.

Правила и документы проведения работ в области сертификации. Процедура сертификации. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и процедуры. ИСО9000. Важность сертификации системы качества. Управление качеством на основе стандартов ISO. Национальные программы и награды в области качества продукции и услуг.

Topic 1. Standardization and certification as the basis of the quality assurance system for tourism services

The essence of quality. Characteristics of requirements for the quality of products and services. Quality control. Quality system. The problem of ensuring the quality of goods and services. Priority directions of state regulation of tourism activities. The essence of quality. Characteristics of requirements for the quality of products and services. Provisions of the Federal Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights". The system of technical regulation in the Russian Federation Law of the Russian Federation "On technical regulation", Goals, principles and objectives of technical regulation. Ensuring the quality of the tourism product as the main goal of standardization and certification in the tourism industry. Basic elements of technical regulation. International cooperation in the field of standardization and conformity assessment. International organizations for standardization. The role of ISO in the development of international cooperation in standardization. Russian Federation in international cooperation on standardization and conformity assessment.

Topic 2. Standardization in the tourism industry

General concepts of standardization: goals, principles, normative documents. Goals and principles of standardization. Classification of standards: national standards, organization standards. Technical regulation. Normative documents on standardization, the procedure for developing standards. Standardization bodies, technical committees for standardization of services. Standardization and classification of tourist services and accommodation facilities. Classification of services: international and domestic experience. Standardization of tourist services in the Russian Federation. Classification and standardization of accommodation services: modern approaches.

Classification system of hotels in the countries of the world. Classification system of hotels in the Russian Federation. Base of standards in the tourism industry. Modern trends in the development of standardization. All-Russian classifiers: OKUN, OKONKh, OKDP, OKPO, KFS, SOOGU, OKVED and others. All-Russian classifiers. Service cataloging. Basic standards of the tourism industry. Modern trends in the development of standardization in the domestic tourism industry.

Topic 3. Certification in the tourism industry

Confirmation of conformity in the system of technical regulation. Purposes, principles and forms of conformity assessment. Mandatory confirmation of conformity, mark of circulation on the market. Principles and forms of voluntary confirmation of conformity, marks of conformity. Certification bodies and testing laboratories (centers). Voluntary certification of tourist services. Legislative and regulatory framework for voluntary certification of services. Systems of

voluntary certification of services of enterprises in the tourism industry. Rules and certification schemes. Certification technology.

Rules and documents for carrying out work in the field of certification. Certification procedure. Certification of quality management systems (QMS): rules and procedures. ISO9000. Importance of quality system certification. Quality management based on ISO standards. National programs and awards in the field of product and service quality.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг. Topic 1. Standardization and certification as the basis of the quality assurance system for tourism services	реферат, тестирование
Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли Topic 2. Standardization in the tourism industry	реферат
Topic 3. Certification in the tourism industry Тема 3. Сертификация в сфере туризма.	практическое задание

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме №1 и №2

Примерные темы рефератов

Проанализируйте, оцените, сравните и укажите свое отношение к рассматриваемой теме.

1. Основные приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.
2. Система государственного регулирования безопасности товаров и услуг.
3. Защита прав потребителей и поддержка отечественного производителя – основные проблемы и пути их решения.
4. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа туристической деятельности.
5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».
6. Ответственность поставщика услуг. Права потребителя услуг.
7. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
8. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
9. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
10. Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
11. Туристические услуги и гостиничные услуги в системе сертификации ГОСТ Р.

12. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе Российской Федерации "О техническом регулировании" (от 27 декабря 2002 г. № 184; ред. 2016 г.)
13. Система добровольной сертификации туристических услуг в России. 13. Система добровольной сертификации туристических услуг в России.
14. Схемы сертификации туристических услуг и услуг средств размещения.
15. Международная организация (ИСО). Цели и задачи ИСО.

Проанализируйте, оцените, сравните и укажите свое отношение к затронутой теме.

1. The main priority areas of state regulation of tourism activities in the Russian Federation.
2. The system of state regulation of the safety of goods and services.
3. Protection of consumer rights and support for domestic producers are the main problems and ways to solve them.
4. Technical legislation on standardization and certification as the basis of tourism activities.
5. Law of the Russian Federation "On consumer protection".
6. Responsibility of the service provider. Rights of the consumer of services.
7. Standardization: goals, principles, functions and tasks, methods.
8. Scientific base of standardization and certification in Russia and abroad.
9. State (national) standardization system of the Russian Federation (GSS RF)
10. Development and application of interstate standards in the fundamental standards of the standardization system in Russia and the CIS countries.
11. Tourist services and hotel services in the GOST R Certification System.
12. Certification of tourist services in the Federal Law of the Russian Federation "On Technical Regulation" (dated December 27, 2002 No. 184; edition 2016))
13. System of voluntary certification of tourist services in Russia. 13. System of voluntary certification of tourist services in Russia.
14. Schemes of certification of tourist services and services of accommodation facilities.
15. International Organization (ISO). Goals and objectives of ISO.

Типовые оценочные материалы по теме №3

Примерные практические занятия

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

1. Перечислите основные права потребителей туристских и гостиничных услуг.
 2. Перечислить и проанализировать обязанности поставщиков туристических и гостиничных услуг.
 3. Заполните форму Сертификата соответствия.
 4. Выдать акт оценки услуг туристической компании.
 5. Выдать акт оценки услуг средств размещения.
 6. Выдать акт проверки инспекционного контроля туристической компании.
 7. Выдать акт проверки инспекционного контроля средств размещения.
-
1. List the basic rights of consumers of tourism and hotel services.
 2. List and analyze the responsibilities of the providers of tourism and hotel services.
 3. Fill out the form of the Certificate of Conformity.
 4. Issue an act of evaluation of the services of a travel company.
 5. Issue an act of assessment of the services of accommodation facilities.

6. Issue an act of assessment of the inspection control of the travel company.
7. Issue an act of assessment of the inspection control of accommodation facilities.

Типовые оценочные материалы по теме №1

Примеры тестовых заданий

Выберите правильный ответ

1. Метрология – это наука:
 - 1) о качестве
 - 2) об измерениях
 - 3) о стандартизации

2. Перечень групп ИМ, подлежащих проверке, утверждается.....
 - 1) правительство
 - 2) предприятие
 - 3) Госстандарт

3. Поверка средств измерений носит.....характер:
 - 1) добровольный
 - 2) вынужденный
 - 3) обязательный

4. Калибровка средств измерений имеет... ..характер:
 - 1) обязательный
 - 2) добровольный
 - 3) вынужденный

5. Стандарт, утвержденный в качестве эталонного для всей страны, называется:
 - 1) государственный первичный эталон
 - 2) государственного стандарта-свидетеля
 - 3) государственные эталоны-сличения

6. Рабочие стандарты передают размеры:
 - 1) копировать стандарты
 - 2) рабочие средства измерений
 - 3) рабочие стандарты-свидетели

7. Мерой несовершенства измерения является.....:
 - 1) его истинное значение
 - 2) его относительная ценность
 - 3) его ошибка

8. По способу выражения различают ошибки....
 - 1) абсолютные и относительные
 - 2) относительный и систематический
 - 3) абсолютный и методичный

9. Основной целью стандартизации является:

- 1) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- 2) повышение конкурентоспособности продукции и услуг;
- 3) установление требований к качеству товаров и услуг;
- 4) только 2) и 3).

10. Деятельность по стандартизации на национальном уровне включает:

- 1) распространение действия национального стандарта на мировой рынок;
- 2) действие стандартов внутри одного государства
- 3) действие стандартов в государствах одного географического региона
- 4) все вышеперечисленное.

11. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- 1) при выпуске продукции небольшими партиями;
- 2) при разработке правил процессов проектирования;
- 3) когда термины трактуются в определенной сфере деятельности;
- 4) все вышеперечисленное.

12. Упрощение – это:

- 1) создание стандартных образцов, конструкций, технологических правил, форм документация;
- 2) отбор конкретных объектов, пригодных для дальнейшего использования;
- 3) Процесс поиска оптимальных параметров по назначению, качеству и экономичности.

1. Metrology is a science:

- 1) about quality
- 2) about measurements
- 3) about standardization

2. The list of MI groups subject to verification is approved by

- 1) government
- 2) enterprise
- 3) Gosstandart

3. Verification of measuring instruments is character:

- 1) voluntary
- 2) forced
- 3) mandatory

4. Calibration of measuring instruments is character:

- 1) mandatory
- 2) voluntary
- 3) forced

5. The standard approved as the reference for the whole country is called:

- 1) state primary standard

- 2) state standard-witness
- 3) state standard-comparison

6. Working standards transmit dimensions:

- 1) copy standards
- 2) working measuring instruments
- 3) working standards-witnesses

7. The measure of measurement imperfection is

- 1) its true meaning
- 2) its relative value
- 3) its error

8. According to the method of expression, the error is distinguished

- 1) absolute and relative
- 2) relative and systematic
- 3) absolute and methodical

9. The main goal of standardization is:

- 1) confirmation of the quality of goods and services to the established requirements;
- 2) increasing the competitiveness of products and services;
- 3) establishment of requirements for the quality of goods and services;
- 4) only 2) and 3).

10. Standardization activities at the national level are:

- 1) spreading the actions of the national standard to the world market;
- 2) the effect of standards within one state
- 3) the effect of standards in the states of one geographical region
- 4) all of the above.

11. Documents of technical specifications (TS) are usually developed in the following cases:

- 1) when products are produced in small batches;
- 2) when rules for design processes are developed;
- 3) when terms are interpreted in a certain field of activity;
- 4) all of the above.

12. Simplification is:

- 1) creation of standard samples, designs, technological rules, forms documentation;
- 2) selection of specific objects suitable for further use;
- 3) The process of finding the optimal parameters for the purpose, quality and economy.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в рамках сдачи экзамена предусматривается устные ответы студентом по билету.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-3.1 Способен разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества и оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества и оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.	Правильно применимы методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах в бизнесе сферы туризма. Корректно применимы статистические методы управления качеством в индустрии делового и событийного туризма, для анализа проблем качества и их решения. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации Перечень вопросов к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг, требования к качеству.
2. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
3. Общероссийский классификатор услуг населению, общая структура кодового обозначения классификации услуг.
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг.
5. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
6. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, регламенты.
7. Правовая основа технического регулирования. Закон Российской Федерации «О технических регулирование» и его роль в развитии отечественной стандартизации и сертификации.
8. Техническое регулирование как механизм обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
9. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки.
10. Основные элементы системы технического регулирования
11. Цели и принципы стандартизации, органы по стандартизации.
12. Национальные стандарты и стандарты организаций: область применения, разработка и порядок утверждения.
13. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
14. Добровольное подтверждение соответствия, системы добровольной сертификации. услуги.

15. Обязательное подтверждение соответствия и обязательная сертификация.
16. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров).
17. Государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов.
18. Основные положения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 5 декабря 1995 г.
19. Требования ГОСТ Р 50644-2009 «Услуги туристские. Требования безопасности туристическая безопасность».
20. Требования ГОСТ Р 50681-2009 «Услуги туристские. Проектирование туристических услуг».
21. Требования ГОСТ Р 53522-2009 «Туристско-экскурсионные услуги. Основные положения»
22. Системы добровольной сертификации гостиничных услуг и других средств размещения.
Критерии оценки качества услуг средств размещения.
23. Типы гостиничных номеров в соответствии с требованиями ГОСТов Российской Федерации.
24. Требования ГОСТ Р 50690-2000 «Услуги туристские. Общие требования».
25. Основные положения ГОСТ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения. Стандарты понятий терминов в сфере оказания услуг, управления качеством услуг».
26. Международная организация по стандартизации (ISO). Задачи международного сотрудничества в области стандартизации и сертификации.
27. Пакет документов для сертификации туристических услуг.
28. Стандарты серии ISO 9000 и их роль в развитии всеобщего управления качеством.
29. Сертификация систем качества и стандартов серии ISO 9000. Национальные награды в области качества обслуживания.
30. Стандартизация и сертификация услуг общественного питания.
31. Стандартизация и сертификация пляжей.
32. Стандартизация и сертификация горнолыжных трасс.
33. Государственный контроль и надзор за соблюдением хозяйствующими субъектами. деятельность государственных стандартов. Ответственность.

1. The problem of ensuring the quality of goods and services, quality requirements.
2. Historical foundations for the development of standardization and certification
3. All-Russian classifier of services to the population, the general structure of the code designation for the classification of services.
4. Standardization and certification as a guarantee of the quality of tourism services.
5. Conditions for creating a quality service at a tourist enterprise
6. General concepts of standardization: goals, principles, regulations.
7. Legal basis for technical regulation. Law of the Russian Federation "On technical regulation" and its role in the development of domestic standardization and certification.
8. Technical regulation as a mechanism for ensuring the safety and quality of products and services.
9. Technical regulations: goals, content, application, types, development procedure.
10. Main elements of the technical regulation system
11. Goals and principles of standardization, standardization bodies.

12. National standards and standards of organizations: scope, development and approval procedure.
13. Confirmation of conformity: goals, principles and forms.
14. Voluntary confirmation of conformity, voluntary certification systems services.
15. Mandatory confirmation of conformity and mandatory certification.
16. Accreditation of certification bodies and testing laboratories (centers).
17. State supervision over compliance with the requirements of technical regulations.
18. The main provisions of the Law of the Russian Federation "On the Protection of Consumer Rights" of December 5, 1995
19. Requirements of GOST R 50644-2009 "Tourist services. Security Requirements tourist safety.
20. Requirements of GOST R 50681-2009 "Tourist services. Designing tourism services.
21. Requirements of GOST R 53522-2009 "Tourist and excursion services. Basic Provisions»
22. Systems of voluntary certification of hotel services and other accommodation facilities. Criteria for assessing the quality of services of accommodation facilities.
23. Types of hotel rooms, in accordance with the requirements of GOSTs of the Russian Federation.
24. Requirements of GOST R 50690-2000 "Tourist services. General requirements".
25. Basic provisions of GOST 50646-94 "Services to the population. Terms and definitions. Standards for the concepts of terms in the field of service provision, service quality management."
26. International Organization for Standardization (ISO). Tasks of international cooperation in the field of standardization and certification.
27. Package of documents for certification of tourist services.
28. ISO 9000 series standards and their role in the development of total quality management.
29. Certification of quality systems and ISO 9000 series standards. National awards in the field of service quality.
30. Standardization and certification of catering services.
31. Standardization and certification of beaches.
32. Standardization and certification of ski slopes.
33. State control and supervision of compliance with economic entities. activities of state standards. Responsibility.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Оценка «отлично» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, изложил ответ последовательно и убедительно;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- умение правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач;
- умение самостоятельно выполнять предусмотренные программой задания;
- навык обоснования принятого решения.

Оценки «хорошо» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом умение преимущественно правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- затруднения с применением теоретических положений при решении практических вопросов и задач,

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- незнание либо отрывочное представление учебно-программного материала;
- неумение использовать научно-понятийный аппарат и терминологию учебной дисциплины;
- неумение применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- неумение выполнять предусмотренные программой задания.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Экзамены организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются

одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой. Оценка за экзамен проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках студентов, при этом оценки «неудовлетворительно» в зачетную книжку студентов не проставляются.

Обучение по дисциплине Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к экзамену. Практические занятия дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);

ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);

— разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделах 6 и 7 данной РПД.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Анисимов, В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2006. - 253 с.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2010г. – 352с.
3. Биржаков М.Б. Безопасность в туризме – М: Герда, 2007г.
4. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг – М.: Флинта: НОУ ВПО «МПСи», 2010г. – 240с.
5. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация. М: КУРС: ИНФРА-М, 2014г.
6. Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности – М.: Финансы и статистика, 2005г.
7. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии, М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003г. – 671с.
8. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Учебник для бакалавров / И.М. Лифиц. - М.: Юрайт, ИД Юрайт, 2013. - 411 с.
9. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация и сертификация, М.: Высшая школа, 2010г. – 429с.
10. Радкевич, Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник для бакалавров / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе. - М.: Юрайт, 2013. - 813 с.
11. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма – М.: КноРус, 2009г.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Реферат – это самостоятельное, содержательное исследование по выбранной теме.

Подготовка реферата предусматривает:

- изучение литературы, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме;
- уточнение основных понятий и научных положений;
- резюмирование полученных выводов.

Структура реферата должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, объект и предмет исследования, методы достижения поставленных целей и задач, обзор библиографии по теме работы;

- основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы.

Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы реферата. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

В заключении должны быть сформулированы основные выводы, сделанные в результате исследования.

Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст реферата должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;
- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692>
2. Дехтярь, Галина Максовна. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. - Москва : Юрайт, 2020. - 412 с. : ил. - (Профессиональная практика) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>

7.2. Дополнительная литература

1. Бисерова, В. А. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / В. А. Бисерова, Н. В. Демидова, А. С. Якорева. — Саратов : Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8207.html>
2. Заславский, М. Л. Товароведение, стандартизация и сертификация : учебное пособие / М. Л. Заславский. — Москва : Евразийский открытый институт, 2008. — 157 с. — ISBN 978-5-374-00104-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10872.html>
3. Смагулов, Б. К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б. К. Смагулов, Л. О. Штриплинг, И. Е. Карасёв. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (последняя редакция)
2. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция)
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"
5. Приказ Минкультуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
6. ГОСТ Р 53603 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации».
7. ГОСТ Р 54659 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)».
8. ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования»
9. ГОСТ Р 51185 «Средства размещения. Общие требования»
10. ГОСТ Р 53423 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
11. ГОСТ Р 53522 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
12. ГОСТ Р 50644 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
13. ГОСТ Р 50681 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
14. ГОСТ Р 53997 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
15. ГОСТ Р 53998 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
16. ГОСТ Р 54599 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха».
17. ГОСТ Р 54604 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
18. ГОСТ Р 54605 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».
19. ГОСТ Р 54606 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
20. ГОСТ Р 54600 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».
21. ГОСТ Р 54601 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
22. ГОСТ Р 54602 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».
23. ГОСТ Р 54603 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
24. ГОСТ РЕН 13809 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология».
25. ГОСТ Р ЕН 14804 «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования».

26. ГОСТ Р ЕН 15565 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программ повышения квалификации».
27. ГОСТ Р 55318 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».
28. ГОСТ Р 55319 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения».

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ – www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – www.gost.ru
3. Российская государственная библиотека www.rsl.ru
4. Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
5. Российская национальная библиотека www.nlr.ru

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle

Информационные справочные системы:

1. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.
2. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://http://www.consultant.ru/>