

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.05.2026 11:11:07
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг /

Standardization and certification of tourist services»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 «Туризм»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Индустрия делового и событийного туризма»

(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор–составитель РПД:

Погорелов Николай Владимирович, канд. экон. наук, доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д-р экон. наук, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины 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 факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
<p>ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556</p>	<p>ОПК-3</p>	<p>Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>	<p>ОПК-3.1</p>	<p>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</p>	<p>Знает: национальные и международные стандарты качества в сфере туризма; методологию разработки и внедрения систем менеджмента качества в туристских организациях.</p> <p>Умеет: разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов; оценивать качество оказания туристских услуг в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.</p> <p>Владеет: методологией разработки и внедрения систем менеджмента качества; инструментами оценки качества услуг в туристской деятельности.</p>

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 31 ак. часов (лекции — 12 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 77 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 14 ак. часов (лекции — 4 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 85 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа магистратуры «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.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства

на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттгэ к	Конт роль	СРкр	СРэк		СР	
1	Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг	27	4			3								20	ГЗ (КТ-1)	
2	Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли	27	4			3								20	ГЗ (КТ-1)	
3	Тема 3. Сертификация в сфере туризма	25	4			2								19	Д (КТ-2)	
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9				18	экзамен	
	ИТОГО:	108	12			8			2	9				18	59	экзамен

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттгэ к	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг	34	2			3								29	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли	32	1			3								28	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Сертификация в сфере туризма	31	1			2								28	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	ИТОГО:	108	4			8	2				9			85	экзамен

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

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.

Федерации. Классификация и стандартизация услуг размещения: современные подходы.

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.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к

текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

<p>вариантов предложенных</p>		<p>вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.2. Продумать логику и полноту ответа.3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Отсутствие фактических ошибок.2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).4. Логическая последовательность излагаемого материала.
---	---	---	--

4.4. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F

Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: групповое задание (ГЗ), доклад (Д).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

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

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме

«Стандартизация в туристической отрасли», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 3. Сертификация в сфере туризма

Темы для подготовки докладов по теме «Сертификация в сфере туризма»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Групповое задание	100	0,30	30
КТ-2	Тема 3. Доклад	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания группового задания

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

5.5. Критерии оценивания доклада

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

(экзамен):

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
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.
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
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.
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.

Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной

аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Задание 1.1 Какой документ устанавливает обязательные требования к безопасности гостиничных услуг и процессам их оказания в Российской Федерации? <ul style="list-style-type: none">• А) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»• Б) Технический регламент Таможенного союза «О безопасности услуг гостиниц и иных средств размещения»• В) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ• Г) СанПиН 1.2.3685-21 (раздел по гостиницам) Задание 1.2 Что является объектом обязательной сертификации в туристской индустрии (в соответствии с законодательством РФ)? <ul style="list-style-type: none">• А) Экскурсионные услуги• Б) Услуги по перевозке туристов автомобильным транспортом (регулярные перевозки)• В) Услуги туроператора по формированию турпродукта• Г) Услуги питания в ресторане при гостинице Задание 1.3 Какой знак указывает на то, что услуга прошла добровольную сертификацию в системе ГОСТ Р и соответствует требованиям национального стандарта? <ul style="list-style-type: none">• А) Знак обращения на рынке (ЕАС)• Б) Знак РСТ (Петр I) – знак соответствия ГОСТ Р• В) Знак «Звезда» для классификации гостиниц• Г) Товарный знак изготовителя
Задание закрытого типа на установление	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве	Задание 2.1 Установите соответствие между видом стандарта (по иерархии в РФ) и его примером

<p>соответствия</p> <p>ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>в туризме.</p> <table border="1" data-bbox="869 190 1501 1272"> <thead> <tr> <th data-bbox="869 190 1120 264">Вид стандарта</th> <th data-bbox="1120 190 1501 264">Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="869 264 1120 454">1. Межгосударственный стандарт (ГОСТ)</td> <td data-bbox="1120 264 1501 454">А. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»</td> </tr> <tr> <td data-bbox="869 454 1120 712">2. Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р)</td> <td data-bbox="1120 454 1501 712">Б. СТО 02012345-001-2019 «Правила бронирования гостиничных услуг» (внутренний стандарт сети отелей)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="869 712 1120 969">3. Стандарт организации (СТО)</td> <td data-bbox="1120 712 1501 969">В. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (действует в странах СНГ)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="869 969 1120 1272">4. Технический регламент ЕАЭС</td> <td data-bbox="1120 969 1501 1272">Г. ТР ЕАЭС 041/2017 «О безопасности оборудования для детских игровых площадок» (может касаться туристской инфраструктуры)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Задание 2.2 Установите соответствие между категорией гостиницы (по системе классификации) и перечнем обязательных требований.</p> <table border="1" data-bbox="869 1422 1481 2049"> <thead> <tr> <th data-bbox="869 1422 1082 1496">Категория</th> <th data-bbox="1082 1422 1481 1496">Требование</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="869 1496 1082 1686">1. ***** (5 звёзд)</td> <td data-bbox="1082 1496 1481 1686">А. Круглосуточная служба приёма, минимум 10% номеров с площадью не менее 25 кв. м</td> </tr> <tr> <td data-bbox="869 1686 1082 1910">2. *** (3 звезды)</td> <td data-bbox="1082 1686 1481 1910">Б. Наличие ресторана, конференц-зала, бизнес-центра, люкс-номеров, эксклюзивные услуги консьержа</td> </tr> <tr> <td data-bbox="869 1910 1082 2049">3. ** (2 звезды)</td> <td data-bbox="1082 1910 1481 2049">В. Наличие собственной прачечной, трансфера, нескольких ресторанов,</td> </tr> </tbody> </table>	Вид стандарта	Пример	1. Межгосударственный стандарт (ГОСТ)	А. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»	2. Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р)	Б. СТО 02012345-001-2019 «Правила бронирования гостиничных услуг» (внутренний стандарт сети отелей)	3. Стандарт организации (СТО)	В. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (действует в странах СНГ)	4. Технический регламент ЕАЭС	Г. ТР ЕАЭС 041/2017 «О безопасности оборудования для детских игровых площадок» (может касаться туристской инфраструктуры)	Категория	Требование	1. ***** (5 звёзд)	А. Круглосуточная служба приёма, минимум 10% номеров с площадью не менее 25 кв. м	2. *** (3 звезды)	Б. Наличие ресторана, конференц-зала, бизнес-центра, люкс-номеров, эксклюзивные услуги консьержа	3. ** (2 звезды)	В. Наличие собственной прачечной, трансфера, нескольких ресторанов,
		Вид стандарта	Пример																
		1. Межгосударственный стандарт (ГОСТ)	А. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»																
		2. Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р)	Б. СТО 02012345-001-2019 «Правила бронирования гостиничных услуг» (внутренний стандарт сети отелей)																
		3. Стандарт организации (СТО)	В. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (действует в странах СНГ)																
4. Технический регламент ЕАЭС	Г. ТР ЕАЭС 041/2017 «О безопасности оборудования для детских игровых площадок» (может касаться туристской инфраструктуры)																		
Категория	Требование																		
1. ***** (5 звёзд)	А. Круглосуточная служба приёма, минимум 10% номеров с площадью не менее 25 кв. м																		
2. *** (3 звезды)	Б. Наличие ресторана, конференц-зала, бизнес-центра, люкс-номеров, эксклюзивные услуги консьержа																		
3. ** (2 звезды)	В. Наличие собственной прачечной, трансфера, нескольких ресторанов,																		

		Категория	Требование
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)</p>		СПА-центра
		4. * (1 звезда)	Г. Только койко-место и санузел в номере (не обязательно в номере), без ресторана, завтрак не обязателен
		<p>Задание 3.1 Какие из перечисленных услуг туризма подлежат обязательной сертификации (в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 2413 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации...")? (Выберите три верных варианта).</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Экскурсионные услуги • Б) Услуги по перевозке пассажиров автобусами (коммерческие перевозки) • В) Услуги гостиниц (обязательная классификация – не сертификация) • Г) Услуги по бронированию авиабилетов • Д) Услуги по организации питания (общественное питание, если оно связано с оборотом пищевой продукции) • Е) Услуги туроператора по формированию тура <p>Задание 3.2 Какие требования содержатся в ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»? (Выберите три верных варианта).</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Требования к оснащённости номеров (кровати, мебель, сантехника) • Б) Требования к классификации гостиниц по звездам (это другой документ) • В) Требования к персоналу (квалификация, форма, наличие руководства) • Г) Требования к обязательному наличию бассейна для 4 и 5 звёзд • Д) Требования к информационному обеспечению (вывеска, правила проживания) • Е) Требования к наличию лифта для всех зданий выше 1 этажа 	

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B 	<p>Задание 4.1 Расположите в правильной последовательности этапы процедуры добровольной сертификации услуг (например, экскурсионных) в системе ГОСТ Р.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Проведение экспертизы и испытаний (оценка соответствия) • Б) Принятие решения по заявке и заключение договора на сертификацию • В) Выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия • Г) Подача заявителем заявки в орган по сертификации • Д) Инспекционный контроль за сертифицированной услугой (периодические проверки) <p>Задание 4.2 Установите последовательность шагов при прохождении отелем классификации на присвоение звёзд (согласно Приказу Минэкономразвития № 547).</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Проведение экспертной оценки (комиссия выезжает в отель) • Б) Подача заявки в аккредитованную организацию (например, в торгово-промышленную палату) • В) Выдача свидетельства о присвоении категории (сроком на 3 года) • Г) Самооценка отеля на соответствие требованиям (по перечню критериев для заявленной категории) • Д) Инспекционный контроль (проверки в течение срока действия)
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 	<p>Задание 5.1 Туроператор рекламирует тур как «эксклюзивный VIP-тур», но ни в договоре, ни в программе нет ссылок на стандарты, подтверждающие уровень сервиса. Турист после поездки жалуется, что уровень обслуживания не соответствовал ожиданиям. В каком случае туроператор может быть привлечён к ответственности за нарушение требований к информации об услуге (ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Да, так как потребитель вправе знать, на основании каких стандартов (ГОСТ, технических условий)

	<p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>оказывается услуга, и если они не указаны – это нарушение.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Б) Нет, так как VIP-услуги не стандартизированы. • В) Только если турист докажет, что услуга была хуже, чем в обычном туре. • Г) Нет, так как туроператор не обязан соблюдать никакие стандарты. <p>Обоснуйте ваш выбор (сошлитесь на обязанность исполнителя указывать нормативные документы, которым соответствует услуга, и на последствия за неведение информации).</p> <p>Задание 5.2 Система классификации гостиниц в РФ является обязательной. Какой нормативный акт это установил? Что грозит отелю, работающему без свидетельства о присвоенной категории?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Федеральный закон № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (статья 5.1); административный штраф по ст. 14.39 КоАП РФ. • Б) Только рекомендательный ГОСТ; никакой ответственности нет. • В) Правила предоставления гостиничных услуг; предупреждение. • Г) Нет обязательной классификации, только добровольная. <p>Обоснуйте ваш выбор (укажите конкретные реквизиты закона и статьи КоАП).</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Задание 6.1 Опишите структуру и цели системы технического регулирования в Российской Федерации применительно к туристским услугам. В чём различие между техническими регламентами (обязательными) и национальными стандартами (добровольными к применению)? Приведите по одному примеру для туризма.</p> <p>Задание 6.2 Сравните обязательную классификацию гостиниц и добровольную сертификацию экскурсионных услуг. По каким критериям они различаются: правовая основа, процедура, ответственность за нарушение, срок действия, наличие инспекционного контроля? Ответ оформите в виде таблицы.</p> <p>Задание 6.3</p>

		<p>Разработайте чек-лист для внутреннего аудита туроператора на соответствие требованиям ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские услуги. Основные положения по обеспечению безопасности туристов». Перечислите не менее 5 обязательных пунктов проверки (например, наличие инструкций по действиям в ЧС, информирование туристов о рисках) и поясните, почему каждый пункт важен.</p> <p>Задание 6.4</p> <p>Каковы последствия для туристского предприятия, если при проверке Роспотребнадзором выявлено, что информация об услуге (категория номера, звездность отеля, наличие заявленного оборудования) не соответствует действительности, а также отсутствуют сертификаты на дополнительные услуги (например, детский аттракцион)? Опишите возможные меры административной ответственности (штрафы, приостановление деятельности), а также гражданско-правовые последствия для потребителей. Приведите ссылки на конкретные статьи КоАП РФ и Закона "О защите прав потребителей".</p>
--	--	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью

выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. 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, 2023. — 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, 2022. - 412 с. : ил. - (Профессиональная практика) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>
3. Анисимов, В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 253 с.

8.2. 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>

8.3. 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».

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://szu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

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

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 (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
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.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»