

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
« 29 » 2016 г.

Стандартизация и сертификация в туристской индустрии

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Волгоград
2016



Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой _____
(подпись) Магаев Н.А. «26» 08 2016 г.
(зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидукова Т.Ч. «29» 08 2016 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«29» 08 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

| | | | |
|------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------|
| Лист изменений № _____ | <u>Сидукова Т.Ч.</u> (подпись) | <u>Сидукова Т.Ч.</u> (руководитель ОПОП) | <u>19.06.2017</u> (дата) |
| Лист изменений № _____ | _____ | _____ | _____ |
| Лист изменений № _____ | _____ | _____ | _____ |

Разработчики:

Кисляков Виталий Викторович, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. № 1463) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 25 января 2016 г., протокол № 8).

1. Цель освоения дисциплины

Изучение государственного регулирования туристской индустрией, с целью обеспечения безопасности и качества товаров и услуг, их конкурентоспособности, а также защиты прав потребителей и поддержки предпринимателей.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» относится к базовой части блока дисциплин.

Профильной для данной дисциплины является сервисная профессиональная деятельность.

Для освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Организация туристской деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

– историю развития стандартизации, функции и организационную структуру системы стандартизации РФ, основы стандартизации в туристской индустрии;

– вопросы лицензирования в обеспечении безопасности и качества услуг туристской индустрии, основы технического регулирования туристских услуг;

– основные правовые аспекты сертификации туристских услуг, вопросы лицензирования в туристской индустрии;

– законодательные и нормативно-правовые акты, методические материалы по стандартизации, сертификации и управлению качеством туристских услуг; систему государственного надзора и контроля качества туристских услуг; методы и средства контроля качества туристских услуг; организацию, технологию стандартизации и сертификации туристских услуг; порядок разработки, утверждения и внедрения нормативной документации; системы качества, сертификации, внедрения и проведения аудита;

уметь

– реализовывать полученные теоретические знания в профессиональной деятельности;

владеть

– грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью, основами речевой профессиональной культуры бакалавра в области профессиональной деятельности; актуализированными и закреплёнными базовыми понятиями по разделам дисциплины в том числе с использованием средств ИТ.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |
|-----------------------------------|------------------|-------------|
| | | 5з / 5л |
| Аудиторные занятия (всего) | 12 | 12 / – |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 4 | 4 / – |
| Практические занятия (ПЗ) | 8 | 8 / – |
| Лабораторные работы (ЛР) | – | – / – |
| Самостоятельная работа | 56 | 26 / 30 |
| Контроль | 4 | – / 4 |
| Вид промежуточной аттестации | | – / ЗЧ |
| Общая трудоемкость | часы | 72 |
| | зачётные единицы | 2 |
| | | 38 / 34 |
| | | 1.06 / 0.94 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
|-------|---------------------------------|--|
| 1 | Основы стандартизации | <p>1.1. Исторические основы развития стандартизации в России Становление и развитие системы стандартизации РФ. Правовая база, эволюция целей и задач, принципы, объекты, функции и методы стандартизации. Россия и требования ВТО в области стандартизации. Национальная система стандартизации</p> <p>1.2. Функции и организационная структура системы стандартизации РФ (ГСС РФ). Национальная система стандартизации РФ (НСС РФ). Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Комплексы стандартов (ГГС, УСД, ЕСТД, ССБТ). Категории нормативных документов по стандартизации. Виды стандартов. Общероссийские классификаторы. Применение международных стандартов, норм и правил.</p> <p>1.3. Стандартизация в организациях туристской индустрии Туристские услуги, их структура. Сущность, задачи и основные элементы стандартизации туристских услуг. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии. Стандарт организации. Основные требования и порядок разработки стандартов. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. Система стандартов в туристской деятельности. Курорты, порядок их функционирования. Гостиничные услуги, их стандартизация. Система клубного отдыха (таймшер). Предоставление услуг общественного питания. Классификация средств размещения.</p> |
| 2 | Техническое регулирование | <p>2.1. Техническое регулирование в обеспечении безопасности и качества услуг туристской индустрии. Техническое регулирование как новая форма</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности; оценке качества продукции и услуг. Основные понятия и принципы технического регулирования. Правовые основы технического регулирования, стандартизации, сертификации. Основные положения государственной системы технического регулирования и стандартизации. Национальный орган РФ по стандартизации, технические комитеты по стандартизации. 2.2. Техническое регулирование туристских услуг Техническое регулирование, стандартизация и сертификация туристских услуг. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Содержание и применение технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.</p> |
| 3 | <p>Основы сертификации и лицензирования</p> | <p>3.1. Правовые аспекты сертификации туристских услуг Сертификация туристских услуг. Основные объекты, цели и задачи сертификации. Развитие сертификации. Качество услуг и защита прав потребителя. Требования ВТО в области оценки соответствия. Место сертификации в области оценки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы подтверждения соответствия. Нормативно-правовое и методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия. Системы сертификации в туристской индустрии. Обязательная и добровольная сертификация. Условия, правила и порядок проведения сертификации. Схемы сертификации. Органы сертификации. Аттестация средств размещения. Сертификация услуг общественного питания. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание сертификации. 3.2. Лицензирование туристской деятельности Лицензирование туристской деятельности. Нормативная база по лицензированию. Основные понятия и принципы лицензирования. Полномочия лицензирующих органов. Общий порядок лицензирования.</p> |
| 4 | <p>Международное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и лицензирования туризма</p> | <p>4.1. Международное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Порядок разработки международных стандартов. Участие России в деятельности ИСО. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | Соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию. |
|--|--|---|

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Практ. зан. | Лаб. зан. | СРС | Всего |
|-------|--|-------|-------------|-----------|-----|-------|
| 1 | Основы стандартизации | 1 | 2 | – | 14 | 17 |
| 2 | Техническое регулирование | 1 | 2 | – | 14 | 17 |
| 3 | Основы сертификации и лицензирования | 1 | 2 | – | 14 | 17 |
| 4 | Международное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и лицензирования туризма | 1 | 2 | – | 14 | 17 |

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Баумгартен ; Л. В. Баумгартен. - Москва : Дашков и К, 2010. - 304 с. - ISBN 978-5-394-00570-1..

2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. М. Дехтярь ; Г. М. Дехтярь. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 368 с. - ISBN 978-5-279-03362-1.

6.2. Дополнительная литература

1. Бисерова, В.А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Бисерова, Н. В. Демидова, А. С. Якорева ; В. А. Бисерова. - Саратов : Научная книга, 2012. - 159 с..

2. Заславский, М.Л. Товароведение, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Л. Заславский ; М. Л. Заславский. - Москва : Евразийский открытый институт, 2008. - 157 с. - ISBN 978-5-374-00104-4.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Свободная интернет-энциклопедия «Википедия». URL: <http://ru.wikipedia.org>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

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

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, аудиторной доской, стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.

2. Компьютерный класс для самостоятельной работы студентов, оборудованный необходимым количеством персональных компьютеров, подключённых к единой локальной сети с возможностью централизованного хранения данных и выхода в Интернет, использования офисных приложений.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме , зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя

подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.