

# СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА И НОРМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. Цель освоения дисциплины

Подготовка специалистов, владеющих системой знаний о стандартах качества и нормах безопасности туристского обслуживания.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. Для освоения дисциплины «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «Правовое регулирование в туристской деятельности», «Основы медицинских знаний в туризме», прохождения практики «Учебная практика. Ознакомительная». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Инновации в туризме», «Инновационные процессы развития туризма», «Международный туризм», «Организация мероприятий», «Разработка рекламного продукта», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии производства рекламы в туризме», «Технологии турагентской и туроператорской деятельности», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая», «Производственная практика. Сервисная», «Учебная практика. Исследовательская».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### **знать**

- сущность и основы стандартизации, нормативную базу и современную систему стандартов, цели, принципы, методы и функции стандартизации для туристских услуг;
- основные цели, задачи и принципы сертификации, современные особенности туристской индустрии и их влияние на обеспечение норм безопасности в отрасли;

### **уметь**

- объяснять суть и давать характеристику Государственным, отраслевым стандартам, техническим условиям, стандартам предприятий, стандартам организаций, международным стандартам (ИСО), в том числе и для сферы туризма;
- раскрывать суть, порядок и особенности сертификации и обеспечения норм безопасности в туристской индустрии;

## **владеть**

- навками применения основ стандартизации к сфере туризма;
- навками применения основ сертификации и норм безопасности в сфере туризма.

## **4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 3,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 12 ч., СРС – 92 ч.),

распределение по семестрам – 2 курс, зима,

форма и место отчётности – зачёт (2 курс, зима).

## **5. Краткое содержание дисциплины**

Стандартизация туристских услуг.

Организация и технологии стандартизации. Объект, предмет, основные понятия дисциплины. Механизм стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Принципы стандартизации, методы стандартизации. Категории и виды стандартов. Государственные, отраслевые стандарты, технические условия, стандарты предприятий, стандарты организаций, международные стандарты (ИСО). Стандарты основополагающие, стандарты на продукцию, услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля. Система стандартизации. 1. Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития. 2. Органы и службы стандартизации в РФ. 3. Международные организации по стандартизации. Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов. Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне. Стандартизация туристских услуг в современном обществе.

Сертификация и нормы безопасности туристских услуг.

Основные цели, задачи и принципы сертификации, а также норм безопасности в туристской индустрии. 1. Содержание термина «сертификация». 2. Сертификация обязательная и добровольная. 3. Система сертификации. Нормы безопасности в туристской сфере. Порядок проведения сертификации туристских услуг. Критерии сертификации услуг. Органы по сертификации в сфере услуг. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги. Порядок проведения сертификации услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации. Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами. Сертификация качества на основе стандартов ИСО серии 9000. Работа турфирмы по обеспечению качества услуг в работе: со средствами размещения; предприятиями, оказывающими услуги по трансферу; иными предприятиями, оказывающими услуги, входящими в туристский продукт; с клиентами. Разработка документации туристского предприятия в области качества. Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия. Процедура сертификации СМК. Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО. Современные особенности туристской индустрии и их влияние на обеспечение норм безопасности в отрасли.

## **6. Разработчик**

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