

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Ю. А. Жадаев

« 30 » мая 2022 г.

# **Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания**

**Программа учебной дисциплины**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Организация туристской деятельности»

*очная форма обучения*

Волгоград  
2022

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса  
« 16 » мая 2022 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ « 16 » мая 2022 г.  
(подпись) Ю. А. Жадаев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 17 » мая 2022 г. , протокол № 9

Председатель учёного совета д.э.н., проф. Шохнех А.В. \_\_\_\_\_ « 17 » мая 2022 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

#### **Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

#### **Разработчики:**

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

Программа дисциплины «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Организация туристской деятельности»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 30 мая 2022 г., протокол № 13).

## **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», «Виды и тенденции развития туризма», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практики «Учебная (Ознакомительная) практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Санаторно-курортный сервис», «Сервисная деятельность», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика», «Производственная (Сервисная) практика», «Учебная (Исследовательская) практика».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– 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);

– способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПК-3).

### **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. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	24	24
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	68	68
<b>Контроль</b>	4	4
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	108
	зачётные единицы	3
	108	108
	3	3

**5. Содержание дисциплины****5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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

		<p>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.</p>
--	--	--

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Стандартизация туристских услуг	6	12	–	34	52
2	Сертификация и нормы безопасности туристских услуг	6	12	–	34	52

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <tps://urait.ru/bcode/495961>.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Аристов А. И. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=239847>.

2. Метрология, стандартизация и сертификация, Эрастов, Виктор Евгеньевич, 2008 г.

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Википедия – свободная энциклопедия (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. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).
2. Технологии обработки текстовой информации.
3. Технологии обработки графической информации.
4. Технологии обработки видеоинформации.
5. Интернет-браузер Google Chrome.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Комплект мультимедийного презентационного оборудования.
2. Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, оснащенная набором учебной мебели, аудиторной доской и переносным комплектом мультимедийного презентационного оборудования.
3. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. 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 «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания» 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.