

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий,
экономики и управления
 /И.А. Рычка /
«21» декабря 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ
ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):
«Менеджмент в туризме»

Петропавловск-Камчатский,
2022

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,
к. полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент» 05.12.2022,
протокол № 4

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«05» декабря 2022 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности» является формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации и лицензировании в туристской индустрии.

Задачами изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности» являются

- овладеть основными понятиями в области стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии;
- сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии;
- сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, сертификации, лицензирования, и выработке управленческих решений
- ознакомление с правовыми основами разработки и применения стандартов, нормативно-правовой базой сертификации услуг;
- ознакомление с международными стандартами в туристской отрасли России.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей профессиональной компетенции:

ПК – 3 - Способность формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации.

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины «Организационное проектирование»

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения обще-профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
ПК-3	Способность формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации.	ИД-1ПК-3: Знает туристические ресурсы Российской Федерации.	Знать: – национальные стандарты на услуги, – организацию работ по стандартизации – нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	3(ПК-3)1
		ИД-3ПК-3: Знает методы обработки информации с использованием современных технических средств, коммуникации и связи, компьютеров.		3(ПК-3)2
		ИД-6ПК-3: Умеет выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.	Уметь: – использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; – оформлять документы в соответствии с требованиями национальных стандартов; – применять знания в области стандартизации туристских	3(ПК-3)3
				У(ПК-3)1
				У(ПК-3)2

4 Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования	8	4	4			4		
Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе	8	4	4			4		
Тема 3. Стандарты Российской Федерации	10	8	6	2		2	ПЗ	
Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии	10	8	4	4		2	ПЗ	
Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	12	10	6	4		2	ПЗ	
Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	12	10	6	4		2	ПЗ	
Тема 7. Сущность лицензирования туристской деятельности в РФ	12	10	6	4		2	С	
Экзамен	36							36
Всего	108/3	54	36	18		18		

*ПЗ – практическое задание, Д – доклад, С – семинар

4.2 Тематический план дисциплины очно-заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования	10	4	4			6		
Тема 2. Организация и управление	8	2	2			6		

системой стандартизации в России на современном этапе								
Тема 3. Стандарты Российской Федерации	10	6	4	2		4	ПЗ	
Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии	10	6	4	2		4	ПЗ	
Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	10	6	4	2		4	ПЗ	
Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	12	8	4	4		4	ПЗ	
Тема 7. Сущность лицензирования туристской деятельности в РФ	12	8	4	4		4	С	
Экзамен	36							36
Всего	108/3	54	26	14		32		

*ПЗ – практическое задание, С – семинар

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования

Лекция

Предмет, цели и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма. Становление и развитие системы стандартизации; правовая база; эволюция целей и задач; принципы, объекты, функции и методы стандартизации. Уровни стандартизации; органы по стандартизации. Определение сертификации и лицензирования; социально-экономическое значение стандартизации и сертификации. Россия и требования ВТО в области стандартизации, сертификации и лицензирования. ФЗ № 184 от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании».

Основные термины и понятия: стандартизация, сертификация, лицензирование.

Вопросы для самоконтроля:

1. Определение стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании»
2. Определение сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании»
3. Общая и частные цели стандартизации.
4. Понятие лицензии и процесса лицензирования.
5. Объекты стандартизации.
6. Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения.
7. Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
8. Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
9. В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций.

Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе

Лекция

Функция национального органа России по стандартизации. Госстандарт России в управлении системой стандартизации; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии; территориальные органы Ростехрегулирования; информационное обеспечение стандартизации; реформирование системы стандартизации в России. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России. Роль государства в системе нормативно-правового регулирования.

Основные термины и понятия: стандарт, нормативно-правовые акты.

Вопросы для самоконтроля:

1. Уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
2. Функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
3. Определение технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г)
4. Какова современная структура управления системой стандартизации в РФ.?
5. Назовите территориальные органы Ростехрегулирования.
6. Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
7. В ведение какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?

8. Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
9. Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России?

Тема 3. Стандарты Российской Федерации

Лекция

Общая характеристика Категория и виды стандартов в России; уровни стандартов; особенности использования термина «национальный стандарт»; буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры; наименование стандарта и его части; особенности обозначения принятых региональных и международных стандартов в российской системе стандартизации. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ). Применение международных стандартов, норм и правил.

Основные термины и понятия: стандарт, национальный стандарт, международный стандарт

Вопросы для самоконтроля:

1. Что понимается под категорией стандарта?
2. Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?
3. Какой стандарт называют «основополагающим»?
4. Назовите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».
5. Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
6. К какому виду стандарта относят: ГОСТ1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
7. Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и «государственный стандарт»?
8. Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании»?
9. Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?

Практическое занятие

Задание 1

- 1 Составить конспект требований к построению, изложению и содержанию стандартов
- 2 Изучить структуру и содержание стандартов ГОСТ Р
- 3 Изучить структуру и содержание стандартов ОСТ, СТО И СТП

Задание оформить таблицей:

Категория стандарта	Вид стандарта	Дата и орган утвердивший стандарт	Содержание стандарта (наименование разделов)

Контрольные вопросы к заданию 1

- 1 Назовите отличие стандартов категории ГОСТ и ОСТ
- 2 В чем отличие целей и принципов стандартизации, установленных в законах и стандартах?
- 3 Какие стандарты устанавливают требования к терминологии в области стандартизации?
- 4 В чем отличие определений терминов «стандарт», «технический регламент», «стандартизация» в текстах законов и стандартов?

5 В чем отличие требований к техническим комитетам по стандартизации в Федеральном законе «О стандартизации в Российской Федерации» и ГОСТ Р 1.1–2013?

Какие документы в области стандартизации относятся к документам системы стандартизации в соответствии с Федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации»

Задание 2

1 Изучите основные стандарты гостиничного сервиса ГОСТ Р 50690-2000, ГОСТ Р 50691-2013, ГОСТ Р 53423-2009, ГОСТ Р 51185-2008, ГОСТ Р 50606-2011, ГОСТ Р 51185-2014, ГОСТ Р 53522-2009 2 Задание оформите таблицей:

Категория стандарта, номер и год утверждения	Вид стандарта	Характеристика структуры стандарта (наименование, разделов)	Краткое содержание основных положений

Контрольные вопросы к заданию 2

- 1 Назовите требования к информации тура в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000
- 2 Перечислите основные этапы проектирования туристской услуги
- 3 Каким документом устанавливаются требования к проектированию туристской услуги?
- 4 Какой документ определяет деятельность туроператоров?
- 5 Укажите виды туристских и экскурсионных услуг по ГОСТ Р 53522-2009

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии

Лекция

Определение услуги; социально-культурная услуга; материальная услуга. Особенности услуг как объекта стандартизации. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг; концепции стандартизации и сертификации услуг в России. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ; объекты стандартизации; стандарт организации; его применение и порядок разработки. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.

Основные термины и понятия: услуга, стандарт, туризм, нормативно-правовые акты

Вопросы для самоконтроля:

- 1 Какие группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?
- 2 Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
- 3 Какую услугу называют социально-культурной?
- 4 Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.
- 5 Какова концепция национальной системы стандартизации?
- 6 Определите шаги по организации работ по стандартизации услуг в организациях туристской индустрии.

Практическое занятие

Задание 1

Изучите нормативные документы, в соответствии с которыми сертифицируются экскурсионные услуги:

а) Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. № 51511 с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными законами от 27 декабря 1995 г. № 221-ФЗ, 2 марта 1998 г. № 30-ФЗ, 31 июня 1998 г. № 154ФЗ;

б) ГОСТ Р 57519-2017 Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма;

в) ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

1 Укажите по какой схеме сертифицируются услуги экскурсовода, опишите её.

2 Опишите что проверяется по схеме 2 и какова последовательность проверки

3 Заполните акт оценки соответствия услуги.

Контрольные вопросы к заданию 1

1 Дайте определение понятию «экскурсионная услуга»

2 Укажите виды экскурсионных услуг

3 Каким документом оценивается качество экскурсионных услуг?

4 Как осуществляется оценка и контроль качества экскурсионных услуг? 5 Могут ли быть использованы результаты социологических опросов при сертификации экскурсионных услуг?

Задание 2

1 Изучите состав документации, предусмотренной для оформления экскурсионных туров.

2 Оформите следующие документы:

а) бланк путевки типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»;

б) лист бронирования;

в) бланк договора с клиентами-турагентами;

г) технологическую карту автобусного туристского путешествия по маршруту: пл. Ленина –Халатырский пляж – Краеведческий музей – Турбаза Лагуна - площадь Ленина;

д) карту- схему маршрута.

Контрольные вопросы к заданию 2

1. Перечислите основные права потребителей туристических услуг

2. Как учитываются права потребителей при составлении документов?

3. Что включает в себя описание технологических особенностей тура?

4. Кто составляет текст путевой информации для автобусного тура?

5. Что такое маршрут путешествия?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц

Лекция

Цели, задачи, становление и развитие работ о сертификации и подтверждению соответствия; требования ВТО в области оценки соответствия; место сертификации в области оценки соответствия; формы подтверждения соответствия; объекты сертификации; нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия. Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации. Порядок сертификации услуг. Схема сертификации в туристской индустрии. Аттестация средств размещения. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание сертификации.

Основные термины и понятия: сертификация, аттестация, схема, добровольная сертификация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «система сертификации»?

2. Дать определения понятию «подтверждение соответствия».
3. Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?
4. Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ Р?
5. Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании».
6. Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
7. В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
8. В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?
9. Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
10. По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?

Практическое занятие

Задание 1

На основании ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования разработать стандарты:

- 1 Внешнего вида обслуживающего персонала (горничной).
- 2 Стандарты поведения обслуживающего персонала (сотрудника службы размещения)

Пример оформления задания.

Группа требований	Содержание требования
Быстрота обслуживания	
Точность исполнения заказа	
Превосходнейшее желание гостя:	
Дружелюбие и вежливость	
Внимательность	
Внешний вид	
Конфиденциальность информации	
Знание работы	
Численность персонала	

Методические рекомендации по выполнению задания

Описание стандарта внешнего вида рекомендуется дополнить рисунком или фотографией форменной одежды (сотрудника в форменной одежде).

Целесообразно выполнять, учитывая международные стандарты обслуживания и должностные инструкции.

Пример международного стандарта обслуживания

1. Быстрота обслуживания:

- служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
- требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;
- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа: гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Превосходнейшее желание гостя:

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;
- служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

4. Дружелюбие и вежливость:

- с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;
- всегда, когда возможно, используйте титулы перед фамилией гостя (г-н, сэр, доктор и т.п.);
- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Внимательность:

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты; следует быть предельно внимательным.

6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

6.1. Форма одежды:

- требуется полная форма — чистая, выглаженная и в хорошем состоянии; группам сотрудников, работающих вместе, необходимо носить одинаковую форму; все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева; значок должен быть высокого качества и хорошо читаем;
- пиджаки и сорочки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания полезны только длинные рукава; содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму; носки только темного цвета; туфли с закрытой пяткой и носком, чистые и в хорошем состоянии.

6.2. Прическа и гигиена сотрудников:

- волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков;
- волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади;
- сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;
- борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм;
- ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин — средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;
- мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо;
- женщинам — не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

7. Конфиденциальность информации: соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.

8. Знание работы: любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

9. Терпение:

- жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер;
- никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.

10. Ответственность: необходимо чувство ответственности и гордости?

- при поддержании порядка в отеле; в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица; брать ответственность за решение проблемы следует на себя.

11. Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

- отели «пять звезд» — не менее 20 человек на 10 номеров; отели «четыре звезды» — не менее 12 человек на 10 номеров; отели «три звезды» — не менее 8 человек на 10 номеров;
- отели «две звезды» — не менее 6 человек на 10 номеров.

. Общие требования ко всему персоналу:

- вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;
- принятие ответственности, инициативность; личная гигиена;
- дисциплинированность, пунктуальность; знание работы, качество работы, внимание к деталям; работа с нагрузкой, при стрессе;
- способность выполнять задания до конца; осознание затрат; владение иностранным языком.

Контрольные вопросы к заданию

- 1 Какие требования предъявляются к гостиницам согласно стандарту?
- 2 Для чего проводится процедура стандартизации гостиничных услуг?
- 3 Укажите критерии классификации номерного фонда
- 4 Кто занимается разработкой стандартов обслуживающего персонала? 5 Могут ли различаться стандарты обслуживания различных предприятий индустрии гостеприимства?

Задание 2

1 Изучите Постановление Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. № 17 «О принятии и введении в действие Правил сертификации».

В отчете укажите: номер схемы и виды деятельности (процессы, услуги), которые оцениваются по конкретные схемы.

Задание рекомендуется оформить в виде таблицы:

Номер схемы	Содержание вида работ по сертификации (что оценивается)

Изучите ГОСТ Р 54985-2018 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2015.

Укажите принципы менеджмента качества, дайте им характеристику в таблице:

Принципы менеджмента качества	Характеристика

Контрольные вопросы к заданию

1. Что понимается под сертификацией туристских услуг?
2. Какие виды туристской деятельности подлежат обязательной сертификации?
3. Каковы особенности проведения сертификации гостиниц?
4. Назовите основные подходы к определению качества туристских услуг?
5. Перечислите основные схемы добровольной сертификации туристских услуг

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации

Лекция

Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации; цели и принципы межгосударственной стандартизации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации, ИСО. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому

регулированию

Основные термины и понятия: стандарт, сертификация, стандартизация, метрология, соглашение

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран?
2. Назовите основные цели межгосударственной стандартизации.
3. Каковы принципы межгосударственной стандартизации?
4. Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
5. Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
6. Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.

Практическое занятие

Вопросы к обсуждению

1. Комплексные системы обеспечения качества продукции и услуг.
2. Характеристика стандартов ИСО серии 9000.
3. Роль международных стандартов ИСО серии 9000 в повышении качества продукции и услуг.
4. Примеры стандартов, краткое содержание.
5. Структура комплекса международных стандартов ИСО серии 9000.
6. Требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО серии 9001.
7. Порядок внедрения МС ИСО 9000 в сфере сервиса и проверки системы качества.
8. Задачи комитетов ПЛАКО, СТАКО
9. Задачи комитетов ИНФКО, ДЕВКО
10. Задачи комитетов КАСКО, КОПОЛКО
11. Задачи комитетов РЕМКО; МЭК

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 7. Сущность лицензирования туристской деятельности в РФ

Лекция

Нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие лицензирование в сфере туризма. Особенности лицензирования отдельных видов деятельности в туристской индустрии. Требования к деятельности предприятий гостеприимства, подлежащим лицензированию.

Основные термины и понятия: лицензирование, лицензия, гостеприимство.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите орган государственного регулирования в сфере туризма.
2. Назовите Федеральные законы, регулирующие туристскую деятельность.
3. Назовите документы, утвержденные постановлением Правительства РФ и регулирующие качество услуг гостиниц и услуг питания.

Практическое занятие

Задание 1

Изучить «Положение о лицензировании туроператорской деятельности» утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 февраля 2002 г. N 95 2 Ответить на контрольные вопросы

1. Кем осуществляется лицензирование туроператорской деятельности?

- 2 Какой срок действия лицензии?
- 3 Перечислите лицензионные требования и условия при осуществлении туроператорской деятельности
- 4 Какие документы для получения лицензии соискатель лицензии представляет в лицензирующий орган следующие документ?
- 5 Каким образом осуществляется контроль за соблюдением лицензиатом лицензионных требований и условий?
- 6 Как должен поступить лицензиат в том случае, если в ходе проверки обнаружены замечания?
- 7 В какие сроки лицензиат сообщает об изменении почтового адреса?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

5.1. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов

Основными формами самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины являются: проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, изучение основной и дополнительной литературы, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, тестированию, подготовка к промежуточной аттестации.

В целом внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стади, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы обучающихся приходится на подготовку к семинарским занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

5.1.1 Примерная тематика эссе

1. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг.
2. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
3. Межгосударственная система стандартизации.
4. Международная организация по стандартизации (ИСО).
5. Система менеджмента качества
6. Международная и региональная стандартизация.
7. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
8. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
9. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
10. Научно-методические основы и структура теории стандартизации
11. Национальные системы стандартизации
12. Стандартизация в туристской индустрии
13. Сертификация в туристской индустрии
14. Системы добровольной сертификации средств размещения.

15. Исторические аспекты развития стандартизации и сертификации
16. Системы классификации пляжей
17. Системы классификации горнолыжных трасс
18. Системы классификации средств размещения

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Что понимается под категорией стандарта?
2. Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?
3. Какой стандарт называют «основополагающим»?
4. Назовите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».
5. Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
6. К какому виду стандарта относят: ГОСТ1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
7. Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и «государственный стандарт»?
8. Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании»?
9. Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?
10. Какие группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?
11. Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
12. Какую услугу называют социально-культурной?
13. Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.
14. Какова концепция национальной системы стандартизации?
15. Определите шаги по организации работ по стандартизации услуг в организациях туристской индустрии.
16. Какой стандарт носит название «стандарт организации»?
17. Назовите порядок разработки и применения стандартов предприятия.
18. Каковы особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран?

19. Что такое «система сертификации»?
20. Дать определения понятию «подтверждение соответствия».
21. Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?
22. Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ Р?
23. Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании»(редакция 2016 года).
24. Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
25. В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
26. В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?
27. Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
28. По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?
29. Назовите основные цели межгосударственной стандартизации.
30. Каковы принципы межгосударственной стандартизации?
31. Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
32. Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
33. Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.
34. Назовите орган государственного регулирования в сфере туризма.
35. Назовите Федеральные законы, регулирующие туристскую деятельность.
36. Назовите документы, утвержденные постановлением Правительства РФ и регулирующие качество услуг гостиниц и услуг питания.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Горбашко, Е. А. Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477910>

7.2 Дополнительная литература

2. Тебекин, А. В. Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>
3. Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2017. — 136 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

- <https://e.lanbook.com/book/107225> (дата обращения: 17.08.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- Щепеткина, И. В. Правовые основы управления качеством : учебное пособие / И. В. Щепеткина. — Екатеринбург : УГЛУТУ, 2019. — 150 с. — ISBN 978-5-94984-702-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/142581> (дата обращения: 17.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 - Кузьмина, С. Н. Стандартизация, сертификация и лицензирование туристской деятельности услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63857> (дата обращения: 18.08.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению — <http://www.alleng.ru>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsoman.edu.ru>
3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost>
4. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>
7. Электронная библиотека Grebennikon: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; теоретическим основам разработки управленческих решений, организации их эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и алгоритмы разработки управленческих решений рассматриваются преимущественно на практических занятиях.

Целью проведения практических занятий является закрепление знаний обучающихся, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся в форме семинаров; на них разбираются конкретные ситуации из практики

зарубежного и российского управления, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы. На учебных занятиях семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

– лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы, или же преподаватель может это сделать сам в том случае, когда обучающиеся затрудняются проследить их связь с практикой. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

– проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

3. Игровые методы обучения:

– Анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее решение. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

– Деловая игра (ДИ). Под деловой игрой понимается вид педагогических игр по игровой методике, которая используется для решения комплексных задач усвоения нового, закрепления материала, развития творческих способностей, формирования общеучебных умений, даёт возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций. Для проведения деловой игры преподаватель ставит дидактические и воспитательные цели, как и при планировании обычного занятия, хотя реализоваться они должны в игровой ситуации. Планируя игру важно продумывать эмоциональный и мотивационный фон игры.

В целом внеаудиторная **самостоятельная работа студента** при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;

- выполнение домашних заданий в форме кейс-стади, тестов, творческих заданий, докладов, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов и представления результатов анализа конкретных ситуаций;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему, промежуточному и итоговому контролю знаний.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Организационное проектирование» предполагает умение работать с первичной информацией.

10 Курсовой проект (работа)

Курсовой проект (работа) не предусмотрена учебным планом.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:
Пакет Р7 – офис.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы учебная аудитория № 7-419 с комплектом учебной мебели на 36 посадочных мест, пакетами прикладных программ (общего назначения, прикладных программ), мультимедийным проектором, подключением к локальной сети университета, подключением к сети Интернет, стендом по охране труда;
- для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены аудитория № 7-305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», электронным библиотекам, электронной информационно-образовательной среде организации, комплектом учебной мебели на 29 посадочных мест.