

Аннотация рабочей программы дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг»

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК-6, ПК-1.1.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является формирование у специалистов среднего звена системы теоретических знаний, методических навыков и опыта практического применения стандартов по классификации и сертификации в сфере туризма. Изучение основных документов Российской Федерации в области стандартизации и сертификации туристской деятельности и деятельности средств размещения. Изучение основ использования стандартов и других нормативно-правовых документов в практической работе туристской компании или гостиницы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-6, ПК-1.1.	Описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения; Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; Законодательство Российской Федерации в сферетуризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	98
в т.ч. в форме практической подготовки	94
в т. ч.:	
теоретическое обучение	47
практические занятия	47
<i>Самостоятельная работа</i>	4
<i>Лабораторная работа</i>	
Промежуточная аттестация – зачет с оц.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
1	2
Тема 1.1. Организация и технологии стандартизации	<p>Содержание учебного материала Объект, предмет, основные понятия дисциплины. Механизм стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Принципы стандартизации, методы стандартизации</p> <p>Практическое занятие Выполнение задания: Анализ основных определений и терминов, используемых в области технического регулирования и в сфере услуг</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Заполнить таблицу «Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646-</p>

	2012 «Услуги населению. Термины и определения»
Тема 1.2. Категории и виды стандартов	Содержание учебного материала: 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
	В том числе практических и лабораторных занятий: Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнить таблицу «Соответствие нормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям
Тема 1.3. Система стандартизации	Содержание учебного материала
	Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития. Органы и службы стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Выполнение задания: Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг. Основные понятия. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта. Самостоятельная работа обучающихся: Доклады на тему: «Зарубежный опыт стандартизации услуг» - анализ опыта различных европейских стран.
Тема 1.4. Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов	Содержание учебного материала
	Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Выполнение задания: Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Способы маркировки знаками соответствия. Устный опрос по теме Знаки соответствия при обязательной сертификации. Знаки соответствия добровольных систем сертификации
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклады: Правила применения знака соответствия. Структура стандартов ИСО Сфера деятельности ИСО Организационная структура ИСО
Тема 2.1. Основные цели, задачи и принципы сертификации	Содержание учебного материала
	1.Содержание термина «сертификация». 2.Сертификация обязательная и добровольная. 3.Система сертификации.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Заслушивание сообщений по темам Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Эффект сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Организация и проведение обязательной сертификации. Системы добровольной сертификации действующие на территории РФ
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка рефератов: Законодательная база сертификации в Российской Федерации. Стандарты ИСО в российской сертификации. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации.	
Тема 2.2. Порядок проведения сертификации туристских	Содержание учебного материала
	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..

услуг	В том числе практических и лабораторных занятий
	Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами.
	Самостоятельная работа обучающихся:

Тема 2.3 Сертификация качества на основе стандарта в ИСО серии 9000	Содержание учебного материала
	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.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия. Процедура сертификации СМК. Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО.
	Самостоятельная работа обучающихся
	Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих качество оказания услуг потребителю.