

## 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;<br>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;<br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей<br>значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;<br>Законодательство Российской Федерации в сферетуризма и гостеприимства<br>Основы трудового законодательства Российской Федерации<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников<br>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии<br>Оказывать первую помощь<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Программное обеспечение туристских организаций<br>Этику делового общения<br>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>                         |               |
| <b>Промежуточная аттестация – зачет с оц.</b>      |               |

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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

|  |  |
|--|--|
|  | 2012 «Услуги населению. Термины и определения»   |
| <b>Тема 1.2. Категории и виды стандартов</b>   | <b>Содержание учебного материала:</b> 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  |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий:</b> Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Заполнить таблицу «Соответствие нормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям   |
| <b>Тема 1.3. Система стандартизации</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   |
|  | Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития. Органы и службы стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации  |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |
|  | 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.<br><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Доклады на тему: «Зарубежный опыт стандартизации услуг» - анализ опыта различных европейских стран. |
| <b>Тема 1.4. Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   |
|  | Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |
|  | 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  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b><br>Подготовить доклады: Правила применения знака соответствия. Структура стандартов ИСО Сфера деятельности ИСО Организационная структура ИСО  |
| <b>Тема 2.1. Основные цели, задачи и принципы сертификации</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   |
|  | 1.Содержание термина «сертификация». 2.Сертификация обязательная и добровольная. 3.Система сертификации.   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |
|  | 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   |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b><br>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. |  |
| <b>Тема 2.2. Порядок проведения сертификации туристских</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   |
|  | 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 | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  |
|       | Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами. |
|       | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>  |

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