

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Стандартизация и сертификация туристских услуг»**  
*(наименование дисциплины)*

---

**43.02.16. Туризм и гостеприимство**  
*(шифр, название направления)*

---

**Среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника  
***Специалист по туризму и гостеприимству***

---

Форма обучения  
***Очная/очно-заочная/заочная***

---

**Год начала подготовки - 2023**  
*(по учебному плану)*

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Маршанов Б. М.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 29 мая 2024 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических дисциплин»

  
Токова С. И.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины.....	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:.....	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины .....	5
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	8
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: .....	8
3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....	8
3.2.1. Основные печатные и электронные издания .....	8
3.2.2. Дополнительные источники.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины .....	9
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	18
5.1. Вопросы для устного опроса.....	18
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой).....	18
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины .....	19
6.1. Общесистемные требования .....	19
6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	20
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	20

## 1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОПЦ.ДВ.04.01 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 06.; ПК 1.1.

### 1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p><b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p><b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

### Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Навыки:</b> Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Умения:</b> Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>

		<b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма 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 деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
--	--	---

## 2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

**2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 98 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>98</b>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>			
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	94	36	20
в том числе:			
лекции	47	18	18
семинары, практические занятия	47	18	20
<b>Внеаудиторная работа:</b>			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	4	62	60
<b>Контроль</b>	-	-	-
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	зачет с оценкой		

## 2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с

указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
1	2	3	4
<b>Тема 1.1. Организация и технологии стандартизации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	<b>ОК 06. ПК 1.1.</b>
	Объект, предмет, основные понятия дисциплины. Механизм стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Принципы стандартизации, методы стандартизации	6	
	<b>В том числе практических занятий</b> Выполнение задания: Анализ основных определений и терминов, используемых в области технического регулирования и в сфере услуг	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнить таблицу «Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646- 2012 «Услуги населению. Термины и определения»	2	
<b>Тема 1.2. Категории и виды стандартов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>15</b>	<b>ОК 06. ПК 1.1.</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	8	
	<b>В том числе практических занятий:</b> Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение	6	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнить таблицу «Соответствиенормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям	1		
<b>Тема 1.3. Система стандартизации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>13</b>	
	Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития. Органы и службы стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации	5	
	<b>В том числе практических занятий</b>	8	

		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		
Тема Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов	1.4.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
		Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне	6	
		<b>В том числе практических 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	8	
Тема 1.5. Основные цели, задачи и принципы сертификации		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
		1. Содержание термина «сертификация». 2. Сертификация обязательная и добровольная. 3. Система сертификации.	6	
		<b>В том числе практических 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	8	
Тема Порядок проведения сертификации туристских услуг	1.6.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</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	8	
		<b>В том числе практических занятий</b> Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами.	6	
Тема 1.7 Сертификация Качества		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
		Работа турфирмы по обеспечению качества услуг в работе: со средствами размещения;	8	

<b>основестандарт в ИСО Серии9000</b>	предприятиями, оказывающими услуги по трансферу; иными предприятиями, оказывающими услуги, входящими в туристский продукт; клиентами. Разработка документации туристского предприятия в области качества.		
	<b>В том числе практических занятий</b> Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия. Процедурасертификации СМК. Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО.	5	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих качество оказания услуг потребителю.	1	
<b>Промежуточная аттестация – зачет с оценкой</b>		-	
<b>Всего:</b>		<b>98</b>	

### 3. Условия реализации программы учебной дисциплины

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет № - 410:

*оснащенный оборудованием:*

столы – 12 шт.,

стулья – 24 шт.,

стол и стул преподавателя – 1 шт.,

меловая доска – 1 шт.,

телевизор - 1 шт.,

компьютер – 1 шт.,

трибуна – 1 шт.,

*Учебно-наглядные пособия:*

в электронном виде

Лицензионное программное обеспечение:

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —



172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538105>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

## 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код и наименование формируемых компетенций	Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ОК 06. ПК 1.1.</b>	<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; Законодательство Российской Федерации в сфере туризма 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 деятельности туристских	<b>Оценка «5»</b> - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. <b>Оценка «4»</b> - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам	<b>Оценка результатов устного опроса</b>

	<p>организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства  <b>Умения:</b>  описывать значимость своей специальности  применять стандарты антикоррупционного поведения;  Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)  Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры  Владеть культурой межличностного общения  <b>Навыки:</b>  Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства  Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	<p>же исправляет, и  1–2 недочетов последовательности и языковом оформлении излагаемого.  <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.  <b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>	
		<p><b>«5»</b> - 85-100%</p>	<p><b>Оценка</b></p>

		<p>верных ответов «4» - 69-84%</p> <p>верных ответов «3» - 51-68%</p> <p>верных ответов «2» - 50% и менее</p>	<p><i>результатов тестирования</i></p>
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется обучающемуся, если</p>	<p><b>Оценка результатов экзамена</b></p>

		<p>демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания,</p>	
--	--	---	--

		<p>однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично»</p>	<p><b>Оценка результатов</b></p>

		<p>выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы.</p> <p>Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо»</p> <p>выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы.</p> <p>Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма</p>	<p><b>выполнения практической работы</b></p>
--	--	--	--

		<p>решения задания.  <b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно»  выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.  Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно»  выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.  Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично»  выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации;  демонстрируются</p>	<p><b>Оценка результатов решения ситуационных задач</b></p>

		<p>глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов.</p>	
--	--	--	--



		<p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает искажение фактов.</p> <p><b>Оценка «2»</b> -</p>	<p><b>Оценка результатов и письменного опроса</b></p>

		«неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.	
--	--	--	--

**5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

**5.1. Вопросы для устного опроса**

1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг, требования к качеству
2. Исторические основы развития стандартизации и сертификации
3. Общероссийские обозначения классификации услуг
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг
5. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
6. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, регламенты
7. Основные элементы системы технического регулирования
8. Цели и принципы стандартизации, органы по стандартизации
9. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы
10. Обязательное подтверждение соответствия и обязательная сертификация.
11. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров)
12. Государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов
13. Системы добровольной сертификации гостиничных размещений
14. Критерии оценки качества услуг, средств размещения
15. Требования ГОСТ Р 50690-2000 «Услуги туристские. Общие требования»
16. Международная организация по стандартизации (ISO).
17. Пакет документов для сертификации туристических услуг
18. Стандарты серии ISO 9000 и их роль в развитии всеобщего управления качеством.
19. Стандартизация и сертификация услуг общественного питания

**5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой)**

1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг, требования к качеству
2. Исторические основы развития стандартизации и сертификации
3. Общероссийские обозначения классификации услуг
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг
5. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
6. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, регламенты
7. Правовая основа технического регулирования. Закон Российской Федерации «О технических регулированиях» и его роль в развитии отечественной стандартизации и сертификации
8. Техническое регулирование как механизм обеспечения безопасности и качества продукции и услуг
9. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки

10. Основные элементы системы технического регулирования
11. Цели и принципы стандартизации, органы по стандартизации
12. Национальные стандарты и стандарты организаций: область применения, разработка и порядок утверждения
13. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы
14. Добровольное подтверждение соответствия, системы добровольной сертификации услуг
15. Обязательное подтверждение соответствия и обязательная сертификация.
16. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров)
17. Государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов
18. Основные положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 5 декабря 1995 г.
19. Требования ГОСТ Р50644-2009 «Услуги туристские. Требования безопасности туристическая безопасность»
20. 20 Требования ГОСТ Р50681-2009 «Услуги туристские. Проектирование туристических услуг»
21. Требования ГОСТ Р53522-2009 «Туристско-экскурсионные услуги. Основные положения»
22. Системы добровольной сертификации гостиничных размещений
23. Критерии оценки качества услуг, средств размещения
24. Типы гостиничных номеров в соответствии с требованиями ГОСТов Российской Федерации
25. Требования ГОСТ Р50690-2000 «Услуги туристские. Общие требования»
26. Основные положения ГОСТ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения Стандарты понятий терминов в сфере оказания услуг, управления качеством услуг»
27. Международная организация по стандартизации (ISO). Задачи международного сотрудничества в области стандартизации и сертификации
28. Пакет документов для сертификации туристических услуг
29. Стандарты серии ISO 9000 и их роль в развитии всеобщего управления качеством.
30. Сертификация систем качества и стандартов серии ISO 9000 Национальные награды в области качества обслуживания
31. Стандартизация и сертификация услуг общественного питания
32. Стандартизация и сертификация пляжей
33. Стандартизация и сертификация горнолыжных трасс
34. Государственный контроль и надзор за соблюдением хозяйствующими субъектами, деятельность государственных стандартов. Ответственность.

## 6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

### 6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

### Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 23.04.2024г. до 23.04.2025г.

2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Бессрочный
2024-2024 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 25 от 28.05.2024 г.	от 28.05.2024г. до 28.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

## ***6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов Высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

## **7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.