

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет физической культуры

Кафедра ТОФК и туризма

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ И
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

направленность (профиль) программы

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки – 2025

Карачаевск, 2025

Составитель: ст.преп. Халамиев М.И.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №516 на основании учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы «Технология и организация экскурсионных услуг», локальных актов КЧГУ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. Год, протокол № 8 от 25.04.2025 г.

Оглавление

| | |
|--|--|
| 1. Наименование дисциплины (модуля): | 4 |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы | 4 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 4. 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 |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 5 |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) | 5 |
| 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы | 8 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 10 |
| 7.1. Индикаторы оценивания сформированности компетенций | 10 |
| 7.2. Перевод балльно-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. | 11 |
| 7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины | 12 |
| 7.3.1. Перечень вопросов для зачета | 12 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) | 13 |
| 8.1. Основная литература: | 13 |
| 8.2. Дополнительная литература: | 13 |
| 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) | 13 |
| 9.1. Общесистемные требования | 13 |
| 9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины | Ошибка! |
| Закладка не определена. | |
| 9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения . | Ошибка! Закладка не определена. |
| 9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | Ошибка! Закладка не определена. |
| 10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Ошибка! Закладка не определена. |
| 11. Лист регистрации изменений | Ошибка! Закладка не определена. |

1. Наименование дисциплины (модуля):

Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг Целью изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг» является формирование у бакалавров 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.

Для достижения цели ставятся задачи:

- получение студентами целостного представления о действующих стандартах в сфере туристских услуг;
- выработка у студентов умения правильно и эффективно использовать стандарты и правила при организации работы туристского или гостиничного предприятия;
- овладение основами и методик, и процедур сертификации туристских услуг;
- создание системы знаний о системах стандартизации, классификации и сертификации в сфере туризма.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг» относится к блоку – «Блок 1. Дисциплины (модули)», к дисциплинам по выбору.

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 5 семестре.

| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПВО | |
|---|---------------|
| Индекс | Б1.В.ДВ.03.02 |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| Для освоения дисциплины обучающиеся используют компетенции, полученные на предыдущем уровне образования. | |
| Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими дисциплинами. | |

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

| Код компетенций | Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ОПВО | Индикаторы достижения сформированности компетенций |
|-----------------|---|--|
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК.Б-6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК.Б-6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста УК.Б-6.3 логически и аргументировано анализирует результаты своей деятельности |
| ПК-1 | Способен разрабатывать и применять технологии | ПК.Б-1.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных |

| | | |
|--|---|--|
| | обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста индивидуальных и специальных требований туриста ПК.Б-1.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК.Б-1.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. |
|--|---|--|

4. 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 4 ЗЕТ, 144 академических часа.

| Объём дисциплины | Всего часов | | |
|---|----------------------|-----------------------------|------------------------|
| | Очная форма обучения | Очно-заочная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины | 144 | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | | | |
| Аудиторная работа (всего): | 54 | | 10 |
| в том числе: | | | |
| лекции | - | | - |
| семинары, практические занятия | 54 | | 10 |
| практикумы | - | | |
| лабораторные работы | - | | |
| Внеаудиторная работа: | | | |
| 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. | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 54 | | 130 |
| Контроль самостоятельной работы | 36 | | 4 |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен) | Зачет | | Зачет |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма обучения

| № п/п | Курс/ семестр | Раздел, тема дисциплины | Общая трудоемкость (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | |
|-------|---------------|-------------------------|------------------------------|---|------|
| | | | Всего | Аудиторные уч. занятия | Сам. |

| | | | | | | | |
|---|-----|---|-----|------|-----|------|-------------------|
| | | | 144 | Лек. | Пр. | Лаб. | работа |
| Раздел 1. Основы стандартизации и сертификации в туризме | | | | | | | |
| 1. | 3/5 | Стандартизация туристских услуг | 4 | | 2 | | 2 |
| 2. | 3/5 | Принципы и методы стандартизации | 6 | | 2 | | 4 |
| 3. | 3/5 | Исторические основы развития стандартизации | 4 | | 2 | | 2 |
| 4. | 3/5 | Понятие и социальное значение услуг в сфере туризма | 6 | | 2 | | 4 |
| 5. | 3/5 | Развитие стандартизации на современном этапе | 4 | | 2 | | 2 |
| 6. | 3/5 | Сертификация туристских услуг. Виды и схемы сертификации. | 6 | | 2 | | 4 |
| 7. | 3/5 | Законодательство о подтверждении соответствия услуг | 4 | | 2 | | 2 |
| 8. | 3/5 | Международные организации по стандартизации и сертификации /Ср/ | 6 | | 2 | | 4 |
| Раздел 2. Подтверждение соответствия туристских услуг | | | | | | | |
| 9. | 3/5 | Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания | 4 | | 2 | | 2 |
| 10. | 3/5 | Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ | 8 | | 4 | | 4 |
| 11. | 3/5 | Стандартизация, сертификация, лицензирование санаторно-курортных услуг | 6 | | 4 | | 2 |
| 12. | 3/5 | Аккредитация органов по сертификации | 8 | | 4 | | 4 |
| 13. | 3/5 | Сертификация деятельности по бронированию пассажирских и грузовых перевозок | 6 | | 4 | | 2 |
| 14. | 3/5 | Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертифицированными услугами | 8 | | 4 | | 4 |
| 15. | 3/5 | Сертификация систем качества | 6 | | 4 | | 2 |
| 16. | 4/8 | Стандарты ИСО. | 8 | | 4 | | 4 |
| 17. | | Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий | 6 | | 4 | | 2 |
| 18. | 4/8 | Участники аккредитации | 8 | | 4 | | 4 |
| Всего: | | | 144 | - | 54 | | 54+36 контроль |

Заочная форма обучения

| № п/п | Курс | Раздел, тема дисциплины | Общая трудоемк сть (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | |
|--|------|---|------------------------------------|--|-----|------|----------------|
| | | | Всего 144 | Аудиторные уч. занятия | | | Сам. работа |
| | | | | Лек. | Пр. | Лаб. | |
| Раздел 1. Основы стандартизации и сертификации в туризме | | | | | | | |
| 19. | 3 | Стандартизация туристских услуг | 8 | | 2 | | 6 |
| 20. | 3 | Принципы и методы стандартизации | 6 | | | | 6 |
| 21. | 3 | Исторические основы развития стандартизации | 8 | | | | 8 |
| 22. | 3 | Понятие и социальное значение услуг в сфере туризма | 8 | | 2 | | 6 |
| 23. | 3 | Развитие стандартизации на современном этапе | 8 | | | | 8 |
| 24. | 3 | Сертификация туристских услуг. Виды и схемы сертификации. | 6 | | | | 6 |
| 25. | 3 | Законодательство о подтверждении соответствия услуг | 10 | | 2 | | 8 |
| 26. | 3 | Международные организации по стандартизации и сертификации /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| Раздел 2. Подтверждение соответствия туристских услуг | | | | | | | |
| 27. | 3 | Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания | 8 | | 2 | | 6 |
| 28. | 3 | Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ | 6 | | | | 6 |
| 29. | 3 | Стандартизация, сертификация, лицензирование санаторно-курортных услуг | 8 | | | | 8 |
| 30. | 3 | Аккредитация органов по сертификации | 8 | | | | 8 |
| 31. | 3 | Сертификация деятельности по бронированию пассажирских и грузовых перевозок | 8 | | | | 8 |
| 32. | 3 | Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертифицированными услугами | 10 | | 2 | | 8 |
| 33. | 3 | Сертификация систем качества | 8 | | | | 8 |
| 34. | 3 | Стандарты ИСО. | 8 | | | | 8 |

| | | | | | | | |
|--------|---|--|-----|---|----|--|-------------------|
| 35. | 3 | Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий | 8 | | | | 8 |
| 36. | 3 | Участники аккредитации | 8 | | | | 8 |
| Всего: | | | 144 | - | 10 | | 130+4 контроль |

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна

проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Индикаторы оценивания сформированности компетенций

| Компетенции | Зачтено | | | Не зачтено |
|---|--|---|---|---|
| | Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов) | Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов) | Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов) | Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов) |
| УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Знает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей | УК-6.1. Недостаточно знает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей | УК-6.1. Недостаточно знает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей | УК-6.1. Не знает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей |
| | УК-6.2. Умеет определять приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста | УК-6.2. Недостаточно умеет определять приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста | УК-6.2. Недостаточно умеет определять приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста | УК-6.2. Не умеет определять приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста |
| | УК-6.3. Владеет навыками бережного отношения к культурному наследию человечества, овладения элементарными методами исторического познания, умения работы с различными источниками исторической | УК-6.3. Недостаточно владеет навыками бережного отношения к культурному наследию человечества, овладения элементарными методами исторического познания, умения работы с различными источниками | УК-6.3. Недостаточно владеет навыками бережного отношения к культурному наследию человечества, овладения элементарными методами исторического познания, умения работы с различными источниками | УК-6.3. Не владеет навыками бережного отношения к культурному наследию человечества, овладения элементарными методами исторического познания, умения работы с различными источниками исторической информации, навыками работы с |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | информации, навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения. | исторической информации, навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения. | исторической информации, навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения. | программными средствами общего и профессионального назначения. |
| ПК-1: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | ПК-1.1. Знает правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.1. Недостаточно знает правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.1. Недостаточно знает правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.1. Не знает правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов |
| | ПК-1.2. Умеет применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.2. Недостаточно умеет применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.2. Недостаточно умеет применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов | ПК-1.2. Не умеет применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов |
| | ПК-1.3. Владеет навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов | ПК-1.3. Недостаточно владеет навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов | ПК-1.3. Недостаточно владеет навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов | ПК-1.3. Не владеет навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов |

7.2. Перевод балльно-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод балльно-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета

Вопросы для зачета:

1. Стандартизация в туризме. Основные положения.
2. Сертификация туристских услуг.
3. Порядок проведения сертификации туристских услуг.
4. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
5. Что такое стандарты туристского обслуживания? Назовите категории стандартов.
6. Назовите другие нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность. Приведите примеры этих документов.
7. Что понимается под лицензированием международной туристской деятельности?
8. На основе какого нормативного документа осуществляется лицензирование в туризме?
9. Назовите условия действия и срок действия лицензии.
10. Каким образом лицензируется гостиничная деятельность? Назовите основные нормативные документы, используемые при лицензировании.
11. Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
12. Какими нормативными документами определяется правовая основа сертификации?
13. В чем различия обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц?
14. Что такое безопасность туристской услуги?
15. Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
16. Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
17. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.
18. Какова роль правового регулирования в сфере туристской деятельности?
19. Дайте определение туризма.
20. Перечислите виды туризма и охарактеризуйте их.
21. Перечислите и охарактеризуйте правовые акты результирующие туристскую деятельность в Российской Федерации.
22. Охарактеризуйте правовые акты, регулирующие деятельность в сфере международного туризма.
23. Какие известны региональные нормативные акты по вопросам туризма и дайте им характеристику.
24. Разъясните порядок создания и регистрации туристских фирм.
25. Перечислите лицензионные виды деятельности в сфере туризма.
26. Дайте понятие туристского продукта и охарактеризуйте состав туристских услуг.
27. Каков порядок разрешения таможенных и визовых формальностей.
28. Как осуществляется законодательное регулирование деятельности туроператоров и турагентов?
29. Ответственность за нарушение таможенных правил и сроки обжалования, действительно нарушающие права туристов.
30. Ответственность туристов за нарушение правил безопасности и условий контракта.
31. Виды страхования туриста. Права и обязанности сторон по договору страхования.
32. Порядок исчисления и сроки уплаты налогов с различных видов туристского бизнеса.
33. Порядок денежных переводов за границу и способы получения валюты за рубежом во время международных туров.
34. Перечислите формы оказания правовых и консультационных услуг населению в области туризма.
35. Порядок подачи туристами исковых заявлений о возмещении причиненного им имущественного вреда, а также вреда, причиненного здоровью.
36. Назовите и охарактеризуйте международные конвенции, регулирующие перемещение туристов по всему миру.

37. Охарактеризуйте правовые формы сотрудничества и партнерства по вопросам туризма между странами СНГ и странами Европейского Союза.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-084-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/397143>. - Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459>. - Режим доступа: по подписке.
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 19.05.2020)
4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062> (дата обращения: 04.04.2020)

8.2. Дополнительная литература:

1. Гилев, Г. А. Физическое воспитание студентов : учебник / Г. А. Гилев, А. М. Каткова. - Москва : МПГУ, 2018. - 336 с. - ISBN 978-5-4263-0574-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1341058>. - Режим доступа: по подписке.
2. Физическая культура и спорт в системе образования. Инновации и перспективы развития : сборник научных трудов / . - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2020. - 316 с. - ISBN 978-5-288-06069-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1840333> - Режим доступа: по подписке.

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

| Учебный год | Наименование документа с указанием реквизитов | Срок действия документа |
|-----------------------|--|--------------------------------------|
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com | от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г. |

| | | |
|-----------------------|---|--------------------------------------|
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com | от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г. |
| 2025-2026 учебный год | Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru | Бессрочный |
| 2025-2026 учебный год | Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru | Бессрочный |
| 2025-2026 учебный год | Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru | Бессрочный |
| 2025-2026 учебный год | Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com | Бессрочный |

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- Microsoft Office (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 № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.

9.4. 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 Elsevier <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>.

10. 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>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

| Изменение | Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО | Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО |
|------------------|---|--|
| | | |
| | | |