

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
Кафедра теоретических основ физической культуры и туризма

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм
(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки
«Рекреационно-оздоровительная деятельность»

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год начала подготовки - 2025
(по учебному плану)

Карачаевск, 2025

Программу составил(а): *ст. преподаватель Узденова Ф.М.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 №943, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»), локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. год.

Протокол №8 от 25.04.2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины 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.....	5
5.2. Примерная тематика курсовых работ.....	8
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).....	11
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций.....	11
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.	13
7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	13
7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:	13
7.3.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	14
Критерии оценки устного ответа:	15
8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.15	15
а) основная литература	15
б) дополнительная учебная литература	15
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	16
9.1. Общесистемные требования	16
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	17
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	17
10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
11. Лист регистрации изменений.....	18

1. Наименование дисциплины (модуля)

Стандартизация и сертификация туристских услуг

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» являются 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.

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач:

- 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 методикой и процедур сертификации туристских услуг;
- создание системы знаний о системах стандартизации, классификации и сертификации в сфере туризма.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1. В.ДВ.01.01 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к относится к части формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»).

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе, в 8 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1. В.ДВ.01.01
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Для изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» необходимо успешное освоение дисциплин «Организация туристской деятельности», «Правовые основы в рекреации и туризме», «Экономика туризма» и т.д.	

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

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

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПОП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
ПК-2	Способен осуществлять планирование, организационное сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма	ПК-2.1. Знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма ПК-2.2. Способен работать в команде, вести переговоры, деловую переписку и делопроизводство, соблюдать деловой этикет и корпоративную культуру. ПК-2.3. Владеет навыками планирования, организационного сопровождения и управления реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

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 8 ЗЕТ, 288 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов
	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	288
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	18
в том числе:	
лекции	8
семинары, практические занятия	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)	266
Контроль самостоятельной работы	4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	8 сем. - 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)

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
			всего			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Аудиторные уч. занятия	Лек	Пр			
1.	Сущность и основные понятия стандартизации. Цели и задачи стандартизации. Составные элементы стандартизации. Объекты стандартизации, их	8				8	ПК-2	Опрос

	характеристика. стандартизации. стандартизации	Принципы Методы						
2.	Органы и службы стандартизации. Государственная система стандартизации. Функции стандартизации. Категории и виды стандартов. Органы и службы стандартизации. Основные положения и условия разработки стандартов.	10	2			8	ПК-2	Доклад
3.	Порядок разработки ГОСТов. Обновление, изменение и пересмотр стандартов. Порядок разработки СТП, ТУ и СТО. Информационное обеспечение стандартизации в России. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭСИ). Правовые основы стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов	10		2		8	ПК-2	Опорс
4.	Принципы и методы стандартизации	8				8	ПК-2	Устный опрос
5.	Исторические основы развития стандартизации	8				8	ПК-2	Доклад
6.	Понятие и социальное значение услуг в сфере туризма	8				8	ПК-2	Письменные ответы на вопросы
7.	Развитие стандартизации на современном этапе	8				8	ПК-2	Фронтальный опрос
8.	Совершенствование стандартизации систем обеспечения качества	8				8	ПК-2	Тест
9.	Сертификация туристских услуг. Сущность и значение	10		2		8	ПК-2	Доклад
10.	Виды и схемы сертификации. Цель и принципы сертификации. Составные элементы сертификации. Методы и формы сертификации.	10				10	ПК-2	Устный опрос
11.	Порядок проведения сертификации продукции. Применение схем сертификации продукции. Особенности сертификации услуг.	8				8	ПК-2	Опрос
12.	Схемы сертификации услуг. Правила и порядок сертификации систем качества. Правовая основа сертификации и	10				10	ПК-2	Опрос

	ответственность за нарушение правил обязательной сертификации						
13.	Законодательство о подтверждении соответствия услуг	8			8	ПК-2	Доклад
14.	Российская система сертификации. РООС. Порядок проведения сертификации услуг. Схемы сертификации услуг	8			8	ПК-2	Опрос
15.	Международные организации по стандартизации и сертификации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандарты на системы качества. Совершенствование стандартизации и систем обеспечения качества. Роль услуг в экономической жизни общества. Стандартизация услуг в России. Понятие штрихового кодирования. Штриховое кодирование в России.	12	2		10	ПК-2	Блиц опрос
16.	Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания	8			8	ПК-2	Доклад
17.	Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ	8			8	ПК-2	Тест по теме
18.	Стандартизация, сертификация, лицензирование санаторно-курортных услуг	8			8	ПК-2	Опрос
19.	Аkkредитация органов по сертификации	8			8	ПК-2	Реферат
20.	Сертификация деятельности по бронированию пассажирских и грузовых перевозок	8			8	ПК-2	Блиц опрос
21.	Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации и за сертифицированными услугами	10		2	8	ПК-2	Доклад
22.	Сертификация систем качества. Стандарты ИСО	8			8	ПК-2	Фронтальный опрос
23.	Аkkредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Участники аккредитации	8			8	ПК-2	Доклад с презентацией
24.	Порядок исчисления и сроки уплаты налогов с различных видов туристского бизнеса	8			8	ПК-2	Творческое задание
25.	Порядок денежных переводов за границу и способы получения валюты за рубежом во время международных туров	8			8	ПК-2	Устный опрос

	7 семестр	216	4	6		206		
26.	Формы оказания правовых и консультационных услуг населению в области туризма	8	2			6	ПК-2	Доклад
27.	Порядок подачи туристами исковых заявлений о возмещении причиненного имущественного вреда, а также вреда, причиненного здоровью	8				8	ПК-2	Творческое задание
28.	Характеристика международных конвенций, регулирующих перемещение туристов по всему миру	8				8	ПК-2	Блиц опрос
29.	Характеристика правовых форм сотрудничества и партнерства по вопросам туризма между странами СНГ и странами Европейского Союза	8		2		6	ПК-2	Тест
30.	Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта	6				6	ПК-2	Творческое задание
31.	Виды страхования туриста. Права и обязанности сторон по договору страхования	8	2			6	ПК-2	Фронтальный опрос
32.	Ответственность туристов за нарушение правил безопасности и условий контракта	8				8	ПК-2	Доклад с презентацией
33.	Нормативно-правовые документы, регулирующие систему стандартизации в сфере туристских услуг и гостиничного обслуживания	6				6	ПК-2	Творческое задание
34.	Ответственность за нарушение таможенных правил и сроки обжалования, действительно нарушающие права туристов	8		2		6	ПК-2	Тест
35.	Контроль	4						
36.	8 семестр	72	4	4		60		
	ИТОГО	288	8	10		266		

5.2. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

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 ориентированной 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. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивания			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-2					
Базовый	<p>Знать:</p> <p>- способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; - стратегии личностного развития; правила психологии этикета продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; - технические и информационные технологии обслуживания туристов.</p> <p>Уметь:</p> <p>- определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; - применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; - использовать технические и информационные технологии обслуживания</p>	<p>Не знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; правила психологии этикета продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов.</p> <p>Не умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания</p>	<p>В целом знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; правила психологии этикета продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов.</p> <p>В целом умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания</p>	<p>Знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; правила психологии этикета продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов.</p> <p>Умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; применять правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; использовать технические и информационные технологии обслуживания</p>	

	обслуживания туристов.	туристов.	туристов.	туристов.	
	Владеть: - приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; - навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов.	Не владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов.	В целом владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов.	Владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов.	
Повышенный	Знать: - способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; - стратегии личностного развития; правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; - технические и информационные технологии обслуживания туристов.				В полном объеме знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; правила психологии продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов; технические и информационные технологии обслуживания туристов.
	Уметь: - определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средние и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; - применять правила психологии				В полном объеме умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго-средние и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; применять правила психологии

<p>продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; - навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; - навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов. 				<p>продаж, делового этикета в процессе обслуживания туристов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технические и информационные технологии обслуживания туристов. <p>В полном объеме владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; навыками продаж с учетом правил организационной психологии, делового этикета; навыками использования технических и информационных технологий обслуживания туристов.</p>
---	--	--	--	---

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

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

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

7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Знак соответствия и его применение.
2. Этапы проведения классификации гостиниц и других средств размещения.
3. Государственные стандарты в сфере туризма.
4. Система классификации горнолыжных трасс.
5. Цели создания системы классификации горнолыжных трасс.
6. Порядок исчисления и сроки уплаты налогов с различных видов туристского бизнеса.
7. Порядок денежных переводов за границу и способы получения валюты за рубежом во время международных туров.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.3.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

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. Что понимается под лицензированием международной туристской деятельности?
7. На основе какого нормативного документа осуществляется лицензирование в туризме?
8. Назовите условия действия и срок действия лицензии.
9. Каким образом лицензируется гостиничная деятельность? Назовите основные нормативные документы, использующиеся при лицензировании.
10. Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
11. Какими нормативными документами определяется правовая основа сертификации?
12. В чем различия обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц?
13. Что такое безопасность туристской услуги?
14. Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
15. Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
16. Какова роль правового регулирования в сфере туристской деятельности?
17. Дайте определение туризма.
18. Перечислите виды туризма и охарактеризуйте их.
19. Перечислите и охарактеризуйте правовые акты регулирующие туристскую деятельность в Российской Федерации.
20. Охарактеризуйте правовые акты, регулирующие деятельность в сфере международного туризма.

21. Какие известны региональные нормативные акты по вопросам туризма и дайте им характеристику.
22. Разъясните порядок создания и регистрации туристских фирм.
23. Перечислите лицензионные виды деятельности в сфере туризма.
24. Дайте понятие туристского продукта и охарактеризуйте состав туристских услуг.
25. Каков порядок разрешения таможенных и визовых формальностей.
26. Как осуществляется законодательное регулирование деятельности туроператоров и туроператоров?

Критерии оценки устного ответа:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) 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. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2114826> – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная учебная литература

1. Аймалетдинов, Т. А. Рынок туристических услуг: потребительское поведение и планы россиян // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 2 (15) / Т. А. Аймалетдинов, В.И. Грищенко, О.А. Долгова ; Аналитический центр НАФИ. —

- Москва : НАФИ, 2019. — 50 с.. - ISBN 2587-9073. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031310>
- 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.
 - 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 14.05.2025г. до 14.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
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.comОбзор 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 оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
 2. Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
 3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
 4. Kaspersky Endpoint Security (Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г.)
 5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
 6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.
- Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.)

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и 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

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений