МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., доцент Васильева Е.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

Y
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ...3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....6
7.2. Организация самостоятельной работы....7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у студентов комплекса представлений о требованиях, предъявляемых к услугам в туризме и сервисе, порядке и процедурах подтверждения соответствия, а также формирование системы теоретических знаний и практических навыков в этой области.

Задачи: изучение основных понятий в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере управления качеством услуг в туризме и сервисе, реализации данных способов на практике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Стандартизация услуг в туристской индустрии», относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-8 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	Второй уровень (углубленный) **(ПК-8) –2**	**Декомпозиция III** **Знать:** алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг и индустрии туризма; прикладные методы исследования качества услуги потребительских запросов на предприятиях сферы услуг и индустрии туризма З2 (III) (ПК-8) **Уметь:** использовать инструменты проектирования для формирования и анализа сервисной системы организации сферы услуг и индустрии туризма; использовать различные прикладные методы исследования и мониторинга качества услуг и потребительских запросов. У2 (III) (ПК-8) **Владеть:** навыками применения прикладных методов исследования и стандартов качества услуг на предприятии индустрии туризма В2 (III) (ПК-8)
ПК-10 готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий	Второй уровень (углубленный) **(ПК-10) –2**	**Декомпозиция III** **Знать:** модель формирования концепции услуги; проблемные области менеджмента в организации сферы услуг и индустрии туризма, связанные с обслуживанием потребителей и со свойствами услуг **З2 (III) (ПК-10)** **Уметь:** анализировать и формировать концепцию услуги, учитывающую особенности целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг и

		индустрии туризма, а также запросы потребителей услуг; применять способы решения производственно-технологических проблем организаций сферы услуг и индустрии туризма, связанные с обслуживанием потребителей и со свойствами услуг. **У2 (ПП) (ПК-10)** **Владеть:** навыками описания основных понятий, задач, особенностей и алгоритмов стандартизации услуг в индустрии туризма; навыками анализа взаимосвязи между стандартизацией, сертификацией и качеством услуг в туристской индустрии; навыками анализа государственной политики в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг; навыками анализа и применения нормативных правовых документов по качеству, стандартизации и сертификации при разработке услуг в индустрии туризма. **В2 (ПП) (ПК-10)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: *экзамен - 6 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем *и/или разделов/тем*	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Роль стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности.	10	7	-	12
Тема 2. Национальная система стандартизации в РФ.	6	5	-	12
Тема 3. Подтверждение соответствия: история возникновения и развития. Схемы сертификации (Туризм и Сервис).	6	5	-	12
Тема 4. Основные термины и определения в области сертификации.	6	5	-	12
Тема 5. Внедрение и сертификация систем менеджмента качества на предприятиях сервиса и туризма.	6	5	-	12
Тема 6. Организация службы управления качеством на предприятии сферы услуг.	6	5	-	12
Всего по дисциплине:	**40**	**32**	**-**	**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Роль стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности.
Объекты стандартизации.
Значение стандартизации для предприятия (организации), народного хозяйства, общества, ее роль в повышении качества, безопасности, экологичности продукции, экономном потреблении и расходовании материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

Национальная система стандартизации в РФ. Значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами СНГ и странами дальнего зарубежья. Документы в области стандартизации.

Тема 2. Национальная система стандартизации в РФ.
Исторические основы развития стандартизации. Краткий исторический обзор развития стандартизации в стране и мире. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации, технические комитеты по стандартизации.
Национальные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.
Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 3. Подтверждение соответствия: история возникновения и развития. Схемы сертификации (Туризм и Сервис).
Услуги предприятия сферы сервиса и туризма, их классификация и характеристика. Требования к услугам сферы сервиса и туризма. Значение сертификации в обеспечении качества услуг и работ.

Тема 4. Основные термины и определения в области сертификации.
Цели и принципы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Нормативно-правовая база сертификации. Элементы и участники сертификации, их полномочия. Средства и методы сертификации. Система сертификации ГОСТ Р.
Правила проведения сертификации услуг и работ.

Тема 5. Внедрение и сертификация систем менеджмента качества на предприятиях сервиса и туризма.
Этапы формирования систем качества в соответствии с МС ИСО серии 9000. обеспечение функционирования систем качества.
Управление затратами на качество работ и услуг.

Тема 6. Организация службы управления качеством на предприятии сферы услуг.
Задачи и место отдела управления качеством в организационной структуре предприятия. Функции управления качеством. Делегирование ответственности и координация задач. Аудит управления качеством на предприятии.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	СЗ1: Рассмотреть основные понятия и термины в области сертификации и стандартизации услуг в туризме и сервисе.	Решение практических задач/кейсов и др.
2	СЗ2: Рассмотреть технические параметры, используемые при оценке конкурентоспособности продукции и выбрать наиболее оптимальные для предлагаемой группы товаров.	Коллоквиум/доклад/ дискуссия и др.
	СЗ3: Изучить основные методы оценки конкурентоспособности товаров на рынке продаж.	Коллоквиум/доклад/ дискуссия и др.
3	ПЗ2: Выявить экономически рациональные уровни конкурентоспособности товаров и рассчитать затраты на их достижение. В ходе обсуждения раскрыть основные термины и понятия по теме. Сформулировать основные требования к качеству	Решение практических задач/кейсов и др.

	и конкурентоспособности товаров на российском рынке. Провести анализ российской законодательной базы, регламентирующей деятельность производителей по обеспечению качества и конкурентоспособности выводимых на рынок новых товаров.	
4	СЗ4: Выявить экономически рациональные уровни конкурентоспособности товаров и рассчитать затраты на их достижение. В ходе обсуждения раскрыть основные термины и понятия по теме. Сформулировать основные требования к качеству и конкурентоспособности товаров на российском рынке.	Коллоквиум/доклад/ дискуссия и др.
5	СЗ5: Провести анализ российской законодательной базы, регламентирующей деятельность производителей по обеспечению качества и конкурентоспособности выводимых на рынок новых товаров.	Коллоквиум/доклад/ дискуссия и др.
6	ПЗ3:Провести сравнительный анализ. Итоги анализа отразить в письменной работе. Рассмотреть и предложить свои варианты совершенствования стандартизации и сертификации продукции в российских условиях с учетом кризисных явлений в экономике.	Коллоквиум/доклад/ дискуссия и др.

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1-2	Подготовка к дискуссии
1-3	Подготовка к промежуточной аттестации
3-4	Подготовка к дискуссии
4-5	Подготовка к промежуточной аттестации
5-6	Подготовка к промежуточной аттестации
1-7	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Стандартизация услуг в туристской индустрии*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-дискуссия;
– проблемная лекция;
– групповой тренинг на практических занятиях:

Лекция-дискуссия представляет собой лекционное занятие, на котором помимо преподавателя-лектора по отдельным вопросам темы выступают специально отобранные и подготовленные студенты; назначаются оппоненты из числа студентов, которые вдут дискуссию по заранее обозначенным вопросам.

Проблемная лекция представляет собой лекционное занятие, на котором преподаватель-лектор демонстрирует студентам проблемный характер излагаемого материала, подчеркивает ограниченность существующих подходов к рассмотрению излагаемых проблем, предлагает сформировать подходы к решению рассматриваемых проблем.

Групповой тренинг представляет собой практическое занятие, на котором студенты в составе малых групп разбирают аналитические подходы к решению задач оценки качества управления. Обязательным элементом группового тренинга является защита выполненных разработок.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Баумгартен, Л.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме. : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2019. — 170 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Туманов К.М. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / К.М.Туманов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 96 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Основная	18	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Туманов К.М.Практикум по учебной дисциплине "Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг" / К.М.Туманов, М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 48 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Дополнительная	68	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Леонов, О.А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Н.Ж. Шкаруба ; под общ. ред. О.А. Леонова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 251 с.	Дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или

	www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).