

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ
УСЛУГ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Управление бизнес-процессами в индустрии туризма
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

_____/ д.э.н., доцент Васильева Е.В.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	8
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины - Формирование профессиональной культуры менеджмента качества в сфере туризма. Формирование у магистрантов теоретических знаний об особенностях стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностях государственного регулирования качеством деятельности в туристском секторе экономики. Формирование у магистрантов целостной системы знаний и практических навыков в области построения СМК, стандартизации, сертификации в сфере туризма для решения долгосрочных стратегических задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.0.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи, сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	Знать: теоретические и научные основы метрологии, стандартизации и сертификации; особенности метрологии, стандартизации и сертификации в области туристских услуг; 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

	УК-1.3. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии Уметь: использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; овладеть методиками оценки качества услуг туристской отрасли, с использованием нормативной технической документации.
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2. Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели	Знать: прикладные методы исследования качества услуги потребительских запросов на предприятиях сферы услуг и индустрии туризма. Уметь: применять инструменты проектирования системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг и индустрии туризма;

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, *из которых 9 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.*

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

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

Номер и наименование тем <i>и/или разделов/тем</i>	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Государственная политика РФ в области стандартизации и сертификации туристских услуг		1	-	6
Тема 2. Лицензирование		1		4
Тема 3. Нормативно-правовая база РФ стандартизации и сертификации в туризме	1	-		10
Тема 4. Стандартизация: цели, задачи, подходы		1		10
Тема 5. Защита прав потребителей как основа стандартов качества	1	1		10
Тема 6. Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам	1	-		12
Тема 7. Сертификация экскурсионной деятельности		1		10

Тема 8 Сертификация средств размещения		1		12
Тема 9. Стандартизация и сертификация в индустрии деловых встреч		1		12
Тема 10. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	1	-		10
Тема 11. Межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации		1		10
Всего по дисциплине:	4	8	-	96

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Государственная политика РФ в области стандартизации и сертификации туристских услуг

Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Задачи государственной политики в сфере туризма. Лицензирование, стандартизация в туристской индустрии, сертификация туристского продукта Законодательство РФ в сфере туризма.

Тема 2. Лицензирование

Цели, задачи и объекты лицензирования. Нормативная база лицензирования. Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплата. Случаи отказа в выдаче лицензии, причины и порядок аннуляции, другие частные случаи. Правовые основы стандартизации. Стандартизация по ИСО и ГСС.

Тема 3. Нормативно-правовая база РФ стандартизации и сертификации в туризме

Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О стандартизации", "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" и др. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила.

Тема 4. Стандартизация: цели, задачи, подходы

Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правовые основы сертификации. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Схемы и системы сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.

Тема 5. Защита прав потребителей как основа стандартов качества.

Качество продукции и защита потребителя. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Закон РФ "О защите прав потребителей": основные понятия, общие положения, порядок защиты.

Тема 6. Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.

Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные

документы, регламентирующие сертификацию. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.

Тема 7. Сертификация экскурсионной деятельности.

Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. Специфические требования к проектированию услуги "экскурсия". Оформление результатов проектирования услуги "экскурсия", технологическая документация.

Тема 8. Сертификация средств размещения.

Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). СНиП "Общественные здания и сооружения". ГОСТ РФ "Классификация гостиниц".

Тема 9. Стандартизация и сертификация в индустрии деловых встреч.

Стандартизация выставочно-ярмарочной, конгрессной и ивент деятельности в России (ГОСТ) и за рубежом (СММ, СМР, МРІ, ІССА, АРЕМ и др.). Сертификация деятельности предприятий, сертификация продуктов и услуг в индустрии деловых встреч в России и за рубежом.

Тема 10. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.

Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации; цели и принципы межгосударственной стандартизации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации

Тема 11. Межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации. Межгосударственный совет по стандартизации и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1	Государственная политика РФ в области стандартизации и сертификации туристских услуг	ПЗ: доклад-презентация
2	Лицензирование	СЗ: опрос

4	Стандартизация: цели, задачи, подходы	ПЗ: КТ-1, практическая работа по оформлению проектной заявки
5	Защита прав потребителей как основа стандартов качества. Новое поколение потребителей и требование к качеству туристских услуг.	ПЗ: Круглый стол /
7	Сертификация экскурсионной деятельности	ПЗ: доклад-презентация
8	Сертификация средств размещения	ПЗ: Доклад с презентацией проекта/ КТ2
9	Стандартизация и сертификация в индустрии деловых встреч. Возможности технологическая революция 4.0. для развития виртуального туризма и качество впечатлений.	ПЗ: Круглый стол
11.	Межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации	СЗ: Опрос

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 обратиться 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
1,2,3,4,5	Подготовка к практическим занятиям
1-4	КТ1. Подготовка к тесту
5,6	Подготовка к круглому столу
7	КТ2. Подготовка к презентации проекта СМК
8, 9	Подготовка к круглому столу
10-11	Подготовка к экзамену

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «наименование» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения.

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

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
1. Управление туристскими дестинациями на принципах кластеризации : [монография] / Г.А. Карпова [и др.].— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 153 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unesco.ru	основная	5	OPAC.UNESCO N.RU
2. Гришин С.Ю. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / С.Ю. Гришин, О.В. Крюкова, А.С. Баранов.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 148 с.— Сведения доступны также по Интернету: orac.unesco.ru .	основная	50	ЭБ OPAC.UNESCO N.RU
3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - Москва :Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
4. Современные аспекты экологизации туристской деятельности - теория и практика : [монография] / Г.А.Карпова [и др.].— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 112 с. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unesco.ru	дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNESCO N.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 eLIBRARY – 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.unicon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

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

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 2 шт., тумба - 1 шт. Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Экран с электропривод. 160x210 см - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям,	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 407А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт., Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

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).