

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности  
А.А.Панфилов  
« 28 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ**  
**ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки: Туризм

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Форма обучения: Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	2/72	9	9	-	54	зачет
Итого	2/72	9	9	-	54	зачет

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» является формирование знаний, умений и навыков, необходимых для успешного овладения профессиональными компетенциями в области разработки и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии и обеспечивающих способность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности в современных условиях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» относится к вариативной части обязательных дисциплин блока 1.

Для успешного изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии», необходимо освоение дисциплин «Правовое обеспечение в туризме», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», «Технология организации экскурсионных услуг», «Технологии продаж», «Экономика», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» дает знания о стандартизации и сертификации в туристской индустрии, и формирует навыки, необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы и профессиональной деятельности.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» направлен на формирование следующих компетенций:

### **Общекультурные компетенции (ОК):**

ОК-6 - способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

### **Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-2 - способность к разработке туристского продукта.

### **Профессиональными компетенциями (ПК):**

ПК-1 - владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме;

ПК-3 - готовность к реализации проектов в туристской индустрии;

ПК-5 - способность рассчитывать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;

ПК-12 - способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:**

- о видах стандартов и нормативных документов, технологию создания технического регламента, основы разработки стандарта организации и технических условий и основные нормативные документы по сертификации (ОК-6);
- основные методы проектирования туристского продукта (ОПК-2, ПК-1);
- методику расчета затрат деятельности предприятия туристской индустрии (ПК-5);
- способы реализации туристского продукта (ПК-3);
- национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);

**Уметь:**

- применять технические регламенты, применять свод правил организации, применять стандарты организаций (ОК-6);
- разрабатывать различные виды туристских продуктов (ОПК-2);
- применять основные методы исследовательской деятельности в туризме (ПК-1);
- реализовывать туристский продукт (ПК-3);
- рассчитывать затраты предприятия туристской индустрии (ПК-5);
- использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; овладеть методиками оценки качества услуг туристской отрасли, с использованием нормативной технической документации; методиками реализации (ПК-12);

**Владеть:**

- навыками составления документов в области стандартизации, сертификации и метрологии (ОК-6);
- основными методами проектирования туристского продукта (ОПК-2, ПК-1);
- методикой расчета затрат в туристской индустрии (ПК-5);
- способами и информационными и коммуникативными технологиями создания и реализации туристского продукта (ПК-3);
- навыками составления нормативных документов в туристской индустрии (ПК-12).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР			
1.	Исторические основы стандартизации. Техническое регулирование. Международная, региональная и национальная стандартизация. Нормативная база стандартизации туристских услуг. Государственный контроль и надзор в сфере туризма. Стандартизация в Российской Федерации. Правовая и организационная база стандартизации. Цели и принципы стандартизации. Научные методы стандартизации.	8	1-2	2		2				9		2/50	
2.	Затраты предприятий туристской индустрии. Доходы предприятия. Формирование цен на продукцию.	8	3	1		1				9		1/50	Рейтинг-контроль №1
3.	Безопасность и качество услуг в сфере туризма. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.	8	4	1		1				9		1/50	
4.	Правовые основы, цели и основные понятия сертификации. Порядок проведения, объекты, участники, системы сертификации.	8	5-6	2		2				9		2/50	Рейтинг-контроль №2

5.	Схемы сертификации. Сертификация продукции, услуг и систем качества.	8	7	1		1			9		1/50	
6.	Мониторинг рынка туристских услуг. Проблемы и тенденции развития рынка услуг гостеприимства. Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма.	8	8-9	2		2			9		2/50	<i>Рейтинг-контроль №3</i>
<b>Всего</b>				<b>9</b>		<b>9</b>			<b>54</b>		<b>9/50</b>	<b>зачет</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### Теоретический курс

1. Исторические основы стандартизации. Техническое регулирование. Международная, региональная и национальная стандартизация. Нормативная база стандартизации туристских услуг. Государственный контроль и надзор в сфере туризма.

История развития стандартизации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Основные понятия технического регулирования. Деятельность ISO и других международных организаций по стандартизации. Основные нормативно-правовые документы в сфере туризма. Государственный контроль и надзор в сфере туризма. Стандартизация в Российской Федерации. Правовая и организационная база стандартизации. Цели и принципы стандартизации. Нормативно-правовые основы стандартизации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Цели и принципы стандартизации. Организационная структура стандартизации в Российской Федерации. Стандарты в области туризма. Научные методы стандартизации. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов. Подготовка, оформление и защита реферата, курсовой и дипломной работы. Библиографический поиск литературных источников. - 2 часа.

2. Затраты предприятий туристской индустрии. Доходы предприятия. Формирование цен на продукцию. - 1 час.

3. Безопасность и качество услуг в сфере туризма. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Понятие и социальное значение услуг. Понятие качества продукции и услуг. Безопасность и качество услуг в сфере туризма. Системы качества. Стандарты ISO серии 9000. Процессный подход к построению систем менеджмента качества. Закон «О защите прав потребителей». Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. - 1 час.

4. Исторические, правовые и организационные основы, цели и основные понятия сертификации. Развитие сертификации на международном, региональном и национальном уровнях. Роль сертификации в повышении качества продукции и защите прав потребителей. Законы РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании». Основные цели сертификации. Термины и определения в области сертификации. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация, декларирование соответствия. Сертификат соответствия и декларация о соответствии, их содержание и срок действия. Сертификация услуг в туристской индустрии. Порядок проведения, объекты, участники, системы сертификации. Объекты и участники сертификации в сфере туризма. Системы сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории: функции и аккредитация. - 2 часа.

5. Схемы сертификации. Сертификация продукции, услуг и систем качества. Правила и порядок проведения сертификации в туризме. Схемы сертификации. Инспекционный контроль. Сертификация продукции, услуг и систем качества. - 1 час.

6. Мониторинг рынка туристских услуг. Проблемы и тенденции развития рынка услуг гостеприимства. Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма. - 2 часа.

#### **Темы практических занятий**

Практические занятия являются групповой аудиторной работой в малых группах. Целью практических занятий является:

- закрепление теоретического материала, полученного на лекциях, путем решения практических заданий по изучаемой теме;
- приобретение навыков в области постановки и решения практических задач по профилю профессиональной деятельности.

Перед проведением практических занятий студенты должны освоить требуемый теоретический материал.

Перечень тем практических занятий

1. Техническое регулирование и стандартизация в области туризма - 2 часа.
2. Проектирование туристского продукта - 1 час.
3. Затраты предприятий туристской индустрии. Классификация средств размещения - 1 час.
4. Оценка качества услуг общественно питания - 2 часа.
5. Анализ сертификата соответствия. Анализ знаков соответствия - 1 час.
6. Мониторинг рынка туристских услуг. - 2 часа.

#### **4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Лекционные занятия проводятся с применением активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютеры, проекторы, интерактивные доски).

При проведении практических занятий, подготовке студентом докладов и рефератов, используется метод «Работа в малых группах».

Создаются группы по 3-4 человека для выполнения практических работ, в которых преподаватель назначает руководителя и рядовых исполнителей. Обязанности руководителя - изучение задания и руководство малым коллективом при выполнении задания. Исполнители осуществляют технические работы и регистрацию полученных результатов. В процессе выполнения работы создаётся игровая ситуация, т.е. элемент деловой игры, когда один из обучающихся выполняет роль руководителя, а другие члены коллектива находятся в роли подчиненных. Это позволяет приблизиться к реальным производственным отношениям, раскрыть организаторские способности учащихся и чувство ответственности каждого члена коллектива за порученное дело. Обязанности членов малых групп могут перераспределяться, в зависимости от результатов предыдущей работы, что даёт возможность активизировать работу группы, в зависимости от умений и навыков каждого члена коллектива.

#### **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ. ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Для текущего контроля успеваемости применяется рейтинг-контроль, проводимый на 4-й неделе в виде выполнения практического задания, на 8-й, 12-й неделях в виде тестовых письменных контрольных заданий, а также используются другие средства для оценки текущего контроля успеваемости:

- а) выполнение заданий на практических занятиях;
- б) устный опрос по изучаемому материалу на практических занятиях.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» проводится в форме зачёта.

### **Задания и вопросы к рейтинг-контролю**

**Задание к 1-му рейтинг-контролю:**

Тема задания: Проектирование туристского продукта.

**Вопросы ко 2-му рейтинг-контролю:**

1. Техническое регулирование в туристской индустрии.
2. Основные положения и цели стандартизации.
3. Система стандартов в туристской деятельности.
4. Общенаучные принципы, применяемые в стандартизации.
5. Общероссийские классификаторы.
6. Классификация и проектирование туристских услуг.
7. Классификация средств размещения.
8. Классификация предприятий общественного питания.
9. Унификация, симплификация, типизация и агрегатирование как специфические методы стандартизации.
10. Комплексная и опережающая стандартизация.
11. Категории стандартов.
12. Виды стандартов.
13. Качество услуг и защита прав потребителей.
14. Стандарты ISO серии 9000. Процессный подход к построению систем менеджмента качества (СМК).
15. Виды затрат предприятий туристской индустрии.
16. Показатели финансово-экономической деятельности турфирмы.
17. Прямое и косвенное влияние развития туризма на экономику региона.
18. Рентабельность работы туристского предприятия.

**Вопросы к 3-му рейтинг-контролю:**

1. Федеральный закон «О техническом регулировании». Понятие «подтверждения соответствия».
2. Формы подтверждения соответствия.
3. Обязательная и добровольная сертификация.
4. Участники и порядок проведения сертификации.
5. Содержание сертификата соответствия и декларации о соответствии.
6. Понятие и структура систем сертификации.
7. Функции органов по сертификации и испытательных лабораторий.
8. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
9. Схемы сертификации продукции.
10. Схемы сертификации услуг.
11. Сертификация услуг средств размещения
12. Сертификация услуг общественного питания.
13. Сертификация систем менеджмента качества (СМК).
14. Характеристики рынка туристских услуг.
15. Методы воздействия на рынок туристских услуг.

16. Способы продвижения товаров и услуг в индустрии туризма.
17. Оценка конкурентоспособности среды.

### **Перечень вопросов к зачёту**

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Контрольные вопросы по курсу «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»:

1. Основные положения и цели стандартизации
2. Техническое регулирование в туристской индустрии.
3. Система стандартов в туристской деятельности.
4. Общенаучные принципы, применяемые в стандартизации.
5. Унификация, симплификация, типизация и агрегатирование как специфические методы стандартизации.
6. Комплексная и опережающая стандартизация.
7. Категории стандартов.
8. Виды стандартов.
9. Общероссийские классификаторы.
10. Классификация и проектирование туристских услуг.
11. Классификация средств размещения.
12. Классификация предприятий общественного питания.
13. Качество услуг и защита прав потребителей.
14. Стандарты ISO серии 9000. Процессный подход к построению систем менеджмента качества (СМК).
15. Федеральный закон «О техническом регулировании». Понятие «подтверждения соответствия».
16. Формы подтверждения соответствия.
17. Обязательная и добровольная сертификация.
18. Участники и порядок проведения сертификации.
19. Содержание сертификата соответствия и декларации о соответствии.
20. Понятие и структура систем сертификации.
21. Функции органов по сертификации и испытательных лабораторий.
22. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
23. Схемы сертификации продукции.
24. Схемы сертификации услуг.
25. Сертификация услуг средств размещения
26. Сертификация услуг общественного питания.
27. Сертификация систем менеджмента качества (СМК).
28. Виды затрат предприятий туристской индустрии.
29. Показатели финансово-экономической деятельности турфирмы.
30. Прямое и косвенное влияние развития туризма на экономику региона.
31. Рентабельность работы туристского предприятия.
32. Характеристики рынка туристских услуг.
33. Методы воздействия на рынок туристских услуг.
34. Способы продвижения товаров и услуг в индустрии туризма.
35. Оценка конкурентоспособности среды.

### **Примерные вопросы и задания для самостоятельной работы**

Целью самостоятельной работы является формирование личности студента, развитие его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Самостоятельная работа заключается в изучении содержания тем курса по конспектам, учебникам и дополнительной литературе, в подготовке к практическим занятиям, в



подготовке к промежуточному контролю, к зачету. Самостоятельная работа может включать подготовку рефератов, докладов и презентаций к ним. Тематика рефератов должна иметь проблемный и профессионально ориентированный характер, требующий самостоятельной творческой работы студента.

Успешное изучение студентами данного курса возможно при систематической и равномерной самостоятельной работе в течение семестра. Время на самостоятельную работу - усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям и рейтинговым испытаниям и зачету - приведено в тематическом плане курса.

#### Перечень тем для самостоятельной работы студентов

1. Техническое регулирование и стандартизация в области туризма
2. Проектирование туристского продукта
3. Затраты предприятий туристской индустрии. Классификация средств размещения
4. Оценка качества услуг общественно питания
5. Анализ сертификата соответствия. Анализ знаков соответствия
6. Мониторинг рынка туристских услуг

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Количество экземпляров в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ	Количество студентов, обучающихся по направлению	Обеспеченность студентов литературой, %
1	2	3	4	5	6	7
<b>Основная литература</b>						
1	Г.М. Дехтярь Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html</a>	23	100
2	Агарков А. П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К <sup>0</sup> ", 2014.-208 с	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022265.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022265.html</a>	23	100
3	Ляшко А. А. Товароведение, экспертиза и стандартизация: Учебник / А. А. Ляшко, А. П. Ходыкин, Н. И. Волошко, А. П. Снитко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 660 с.	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020056.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020056.html</a>	23	100
4	Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Б. Камардин, И.Ю. Суркова. - Казань : Издательство КНИ-ТУ, 2013	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788214016.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788214016.html</a>	23	100

Дополнительная литература						
1	Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] / Баумгартен Л.В. - М. : Дашков и К, 2010	2010		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394005701.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394005701.html</a>	23	100
2	Маркетинг услуг [Электронный ресурс] / Синяева И. М. - М. : Дашков и К, 2014. -	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020902.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020902.html</a>	23	100
3	Управление организациями сферы услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева - М. : ИД Высшей школы экономики, 2010	2010		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759807186.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759807186.html</a>	23	100
4	Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. -	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html</a>	23	100
5	Управленческий учет в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т. В. Козырева. - М.: Советский спорт, 2011. - (Профессиональное туристское образование)	2011		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971805021.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971805021.html</a>	23	100
6	Основы научных исследований [Электронный ресурс] / Шкляр М. Ф. - М. : Дашков и К, 2014	2014	1	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021626.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021626.html</a>	23	100

#### Периодические издания:

1. Журнал «Стандарты и качество»
2. Вестник технического регулирования
3. Журнал «Отель»

#### Интернет-ресурсы:

Нормативные правовые документы доступны так же по адресам:

<http://www.consultant.ru/>

<http://www.ria-stlc.ru/>

<http://interstandart.ru/vtr.htm>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторные занятия (лекции и практические занятия) со студентами по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» проводятся на основе материальной базы кафедры «Управление качеством и техническое регулирование» в мультимедийной аудитории 306 учебного корпуса №2 ВлГУ. Аудитория 306-2 включает

оборудование: мультимедийную интерактивную доску фирмы «Star», компьютер Pentium-4, мультимедийный проектор.

При проведении практических занятий преподавателем используется: текстовая и графическая информация, доска для работы с мелом, классные столы и стулья, вопросы для подготовки рейтинговых контрольных мероприятий, билеты для проведения рейтинговых контрольных мероприятий, вопросы для подготовки к зачёту, билеты для проведения зачета.

Рабочую программу составил к.и.и Чернышкина В.А. Н

Рецензент

(представитель работодателя) ин. директор ООО «Фирма «Мой Советский»  
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тутов В.П.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.02, Туризм

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Дресов В.В.  
(ФИО, Д подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_