

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05.04 Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

освоение студентами нормативных основ стандартизации и сертификации; приобретение знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях

Задачи изучения дисциплины:

формирование представления о значении стандартов, стандартизации и добровольного подтверждения соответствия услуг в РФ;

знакомство со стандартами организаций туризма и гостиничного бизнеса, их значением для развития бизнеса;

ознакомление с документами туриста в туроператорских и турагентских фирмах, их анализ и внесение изменений;

изучение процедур проведения работ по сертификации услуг на предприятиях отрасли

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства» относится к обязательной части Б1.О. Для изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» студентам необходимы знания, умения и компетенции, полученные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Инновации в туризме и индустрии гостеприимства», «Виды и тенденции развития туризма», «Страхование в туризме и индустрии гостеприимства», «Обеспечение безопасности в туризме и индустрии гостеприимства», «Технологии международного туризма».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 8	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
Лекционные (ЛК)	18	18
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72

Форма промежуточной аттестации в семестре	Дифференцированный зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3	ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>Знать: способы оказания качественных услуг в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Уметь: оказывать качественные услуги в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Владеть: навыками оказания качественных услуг в индустрии туризма и гостеприимства</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Роль государственной политики в сфере туризма	Роль государственной политики в сфере туризма	12	2	2	0	8
	1.2	Состояние и	Состояние и развитие	12	2	2	0	8

		развитие системы стандартизации и	системы стандартизации					
	1.3	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	12	2	2	0	8
	1.4	Техническое регулирование как форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг	Техническое регулирование как форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг	12	2	2	0	8
	1.5	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов	12	2	2	0	8
	1.6	Цели, задачи и правила сертификации	Цели, задачи и правила сертификации	12	2	2	0	8
	1.7	Сертификация туристского отдыха и экскурсий	Сертификация туристского отдыха и экскурсий	20	4	4	0	12
	1.8	Сертификация средств размещения	Сертификация средств размещения	16	2	2	0	12
Итого				108	18	18	0	72

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Роль государственной политики в сфере туризма	Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Государственная политика в сфере туризма: общие тенденции и направления. Значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня	2
	1.2	Состояние и развитие системы стандартизации и	Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. Научная база стандартизации. Понятие стандарта и особенности его разработки	2
	1.3	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О техническом регулировании", "О защите прав потребителей", и др. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила	2
	1.4	Техническое регулирование как форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Управление стандартизацией в России. Госстандарт России. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации. Принципы технического регулирования. Объекты технического регулирования	2
	1.5	Государственный контроль и надзор за соблюдением	Качество продукции и защита потребителя. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Право	2

		требований технических регламентов	потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе. Закон РФ "О защите прав потребителей": основные понятия, общие положения, порядок защиты прав потребителей	
	1.6	Цели, задачи и правила сертификации	Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правовые основы сертификации. Закон РФ "О сертификации продукции и услуг": общие положения, сертификат, знак соответствия, обязательная сертификация, добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.	2
	1.7	Сертификация туристского отдыха и экскурсий	ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Проектирование контроля качества. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура. Правила пожарной безопасности в РФ. Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. Требования по обеспечению	4

			безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут.	
	1.8	Сертификация средств размещения	Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). Классификация гостиниц и moteлей в РФ. ГОСТ РФ "Классификация гостиниц". Определения: гостиница, мотель, категория гостиницы, moteля; общие требования к гостиницам, требования к гостиницам различных категорий. Требования к персоналу гостиниц. Требования к территории гостиниц. Шумовые ограничения. Требования к освещению помещений. Техническое обеспечение гостиниц. Информационное обеспечение. Наличие системы бронирования и резервирования номеров. Экологическая безопасность.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Роль государственной политики в сфере туризма	Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Государственная политика в сфере туризма: общие тенденции и направления. Значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Управление туристской деятельностью в России. Задачи государственной политики в сфере туризма	2
	1.2	Состояние и развитие системы	Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы	2

		стандартизации и	стандартизации ГСС. Научная база стандартизации. Понятие стандарта и особенности его разработки	
	1.3	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О техническом регулировании", "О защите прав потребителей", и др. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила	2
	1.4	Техническое регулирование как форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности продукции и услуг	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Управление стандартизацией в России. Госстандарт России. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации. Принципы технического регулирования. Объекты технического регулирования	2
	1.5	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов	Качество продукции и защита потребителя. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Право потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе. Закон РФ "О защите прав потребителей": основные понятия, общие положения, порядок защиты прав потребителей	2
	1.6	Цели, задачи и правила сертификации	Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правовые основы сертификации. Закон РФ "О сертификации продукции и услуг": общие положения, сертификат, знак соответствия, обязательная	2

			сертификация, добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.	
1.7	Сертификация туристского отдыха и экскурсий	ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Проектирование контроля качества. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура. Правила пожарной безопасности в РФ. 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.	4	
1.8	Сертификация средств размещения	Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). Классификация гостиниц и moteлей в РФ. ГОСТ РФ "Классификация гостиниц". Определения: гостиница, мотель, категория гостиницы, moteля; общие требования к гостиницам, требования к гостиницам различных категорий. Требования к персоналу гостиниц. Требования к территории гостиниц. Шумовые ограничения. Требования к освещению помещений. Техническое обеспечение гостиниц.	2	

			Информационное обеспечение. Наличие системы бронирования и резервирования номеров. Экологическая безопасность.	
--	--	--	--	--

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Роль государственной политики в сфере туризма	Доклад с презентацией	8
	1.2	Состояние и развитие системы стандартизации	Тестирование, доклад с презентацией	8
	1.3	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	Тестирование, доклад с презентацией	8
	1.4	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Управление стандартизацией в России. Госстандарт России. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации. Принципы технического регулирования. Объекты технического регулирования	Доклад с презентацией	8
	1.5	Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов	Доклад с презентацией	8

	1.6	Цели, задачи и правила сертификации	Доклад с презентацией	8
	1.7	Сертификация туристского отдыха и экскурсий	Доклад с презентацией	12
	1.8	Сертификация средств размещения	Доклад с презентацией	12

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Мазур, И.И. Управление качеством: учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 5-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2008. – 399 с
2. Полутова, М.А. Менеджмент качества: учеб. пособие / М.А. Полутова, Т.В. Назарова, Н.Н. Чицова. - Чита: ЧитГУ, 2010. – 146 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Развитие систем менеджмента качества: учеб. пособие / В.А. Козырев, А.Н. Лисенков, С.В. Палкин. - М.: УМЦ ЖДТ, 2014.
2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. — М.: Изд-во Юрайт, 2017. — 404 с.
3. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для СПО / Е.А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2017. — 352 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Отсутствует

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Тебекин, А.В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А.В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2018. — 410 с.

2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2018. - 185 с.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru/
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru/
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/
Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) Foxit Reader
- 2) АИБС "МераПро"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для текущей аттестации	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории,

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённому вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы.

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);

n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Разработчик/группа разработчиков:
Саяна Аюровна Батоева

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.