

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронова

« 12 » декабря 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2020 г. №. 913-н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281-н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282-н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954-н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛПГУ», кандидат педагогических наук, доцент Кобзова Светлана Николаевна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «21» исабря 20 21 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии



И.О. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» декабря 20 21 г. № Б

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Свѣтков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» является формирование у студентов теоретических знаний об основах стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностях государственного регулирования туристской отрасли.

Основные задачи дисциплины:

- формирование системы теоретических знаний в области стандартизации, сертификации и лицензирования сферы туризма;
- изучение основных положений действующего международного и отечественного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма;
- определение роли и значения правовых основ разработки и применения стандартов в сфере туризма;
- овладение практическими навыками использования действующих стандартов в области туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов (Б1.В.28).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания основ организации туристской и экскурсионной деятельности, базовых принципов безопасности жизнедеятельности, туристских формальностей и принципов безопасной организации путешествий, основ правового регулирования в туризме, основ реализации государственной политики в сфере туризма на международном, национальном, региональном и местном уровнях,

умения обобщать и анализировать физико-географическую информацию, логически, последовательно и аргументировано ее обрабатывать, а также интерпретировать полученные результаты;

навыки разработки и реализации туристских услуг; выполнения анализа географической информации, установления причинно-следственных связей;

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин «Организация туристской деятельности», «Технология организации туроператорских и турагентских услуг», «Разработка и реализация туристских услуг», «Туристские формальности и безопасность в туризме», «Охрана труда». Курс является одной из завершающих дисциплин освоения программ бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональные		
ОПК-6	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.</p> <p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.</p>	<p>Знать основные законы Российской Федерации и нормы международного права, регулирующие туристскую деятельность.</p> <p>Уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; применять в своей профессиональной деятельности этические и правовые нормы, регулирующие отношения людей в государстве; использовать общеправовые знания в туристской сфере, с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Владеть навыками использования нормативных и правовых документов в туристско-экскурсионной деятельности.</p>
Профессиональные		
ПК-9	<p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме», должны:

знать: основные цели и задачи стандартизации и сертификации туризма; исторические основы стандартизации и сертификации в туризме; принципы государственного регулирования системы стандартизации, сертификации и лицензирования; особенности услуг как объекта стандартизации; права и обязанности субъектов туризма; категории и основные виды стандартов; основные международные стандарты в туристской отрасли и возможность их применения на территории отдельных государств; процедуру и процесс сертификации; процедуру и процесс лицензирования туристско-экскурсионной деятельности;

уметь: использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации, сертификации и лицензирования туристской деятельности; применять различные виды стандартов на практике; проводить сертификацию по правилам, установленным в этой системе;

владеть: методиками оценки качества услуг туристской отрасли с использованием нормативной технической документации; навыками обеспечения контроля качества услуг в социально-культурном сервисе и туризме; методиками реализации современных систем стандартизации в туристской индустрии.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины (всего)	144 (4 зач. ед.)	
Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов)	28	
в том числе:		
Лекции	20	
Семинарские занятия	–	
Практические занятия	28	
Лабораторные работы	–	
Контрольные работы	+	
Курсовая работа	–	
Другие формы организации учебного процесса	+	
Самостоятельная работа студента (всего)	69	
Контроль	27	
Форма аттестации	экзамен	

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 1. Краткая история развития стандартизации

Тема 2. Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды

Тема 3. Актуальность проблемы технического регулирования для туристических организаций

Тема 4. Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства

Раздел 2. Сертификация и контроль качества в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 5. История формирования системы сертификации. Основные принципы сертификации

Тема 6. Обязательная и добровольная сертификация

Тема 7. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества

Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг

Тема 8. Стандартизация и сертификация туристских услуг

Тема 9. Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг

Тема 10. Лицензирование в туризме

Раздел 4. Стандартизация и сертификация в отдельных секторах индустрии туризма и гостеприимства

Тема 11. Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения

Тема 12. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг

Тема 13. Сертификация в экскурсионном деле

Тема 14. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
8 семестр			
1	Краткая история развития стандартизации	2	
2	Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды	2	
3	Актуальность проблемы технического регулирования для туристических организаций	2	
4	Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства	2	
5	История формирования системы сертификации. Основные принципы сертификации	2	
6	Обязательная и добровольная сертификация	2	
7	Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества	2	
8	Стандартизация и сертификация туристских услуг	2	
9	Основные национальные стандарты в сфере	2	

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
8 семестр			
	туристских и экскурсионных услуг		
10	Лицензирование в туризме	2	
11	Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения	-	
12	Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг	-	
13	Сертификация в экскурсионном деле	-	
14	Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей	-	
Итого:		20	

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
8 семестр			
1	Краткая история развития стандартизации	2	
2	Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды	2	
3	Актуальность проблемы технического регулирования для туристических организаций	2	
4	Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства	2	
5	История формирования системы сертификации. Основные принципы сертификации	2	
6	Обязательная и добровольная сертификация	2	
7	Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества	2	
8	Стандартизация и сертификация туристских услуг	2	
9	Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг	2	
10	Лицензирование в туризме	2	
11	Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения	2	
12	Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг	2	
13	Сертификация в экскурсионном деле	2	
14	Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей	2	
Итого:		28	

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
8 семестр				
1.	Краткая история развития стандартизации	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
2.	Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
3.	Актуальность проблемы технического регулирования для туристических организаций	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
4.	Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	5	
5.	История формирования системы сертификации. Основные принципы сертификации	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	6	
6.	Обязательная и добровольная сертификация	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	6	
7.	Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	6	
8.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка	6	

№ п/п	Наименование темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
8 семестр				
		ответов на вопросы самопроверки знаний		
9.	Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	6	
10.	Лицензирование в туризме	Изучение текста лекции, учебной литературы, выполнение заданий для практического занятия	4	
11.	Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
12.	Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
13.	Сертификация в экскурсионном деле	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	4	
14.	Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей	Изучение текста лекции, учебной и периодической литературы, выполнение заданий для практического занятия, подготовка ответов на вопросы самопроверки знаний	6	
Итого:			69	

4.7. Курсовые работы не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Информационные технологии: использование при чтении лекций мультимедийных лекций, созданных в Microsoft Power Point; использование электронных образовательных ресурсов.

Проблемное обучение: создание в процессе чтения лекций проблемных

ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов.

Проектные технологии: метод проектов ориентирован на творческую самореализацию личности учащегося, развитие его интеллектуальных возможностей, проектно-творческих способностей в процессе подготовки к будущей профессиональной деятельности.

Технологии групповой деятельности: эффективность учебной деятельности прямо пропорциональна числу обучающихся в пределах размера группы, оптимальной для данного типа учебной задачи (подготовка совместного проекта в рамках практических/семинарских занятий). Организационная структура групповых способов обучения может быть различных форм: групповая (когда один обучает многих), парная, индивидуальная.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем в следующих формах:

- выполнение практических работ;
- тестовые контрольные работы (для студентов, имеющих пропуски лекционных и практических занятий);
- самостоятельная работа.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена (также включает в себя устный ответ на теоретические вопросы, оценку самостоятельной работы и выполнение программы практических занятий).

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме : учеб. Пособие / Г. М. Дехтярь. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 368 с.
2. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О. М. Пахомова. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 135 с.

Б) дополнительная литература:

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник/ Л. Е. Басовский. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 253 с.
2. Баумгартен, Л. В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме: учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КНОРУС, 2016. – 170 с.

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

4. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме / Л. В. Баумгартен. – М. : Дашков и К, 2010. – 304 с.

5. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 256 с.

6. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. – 78 с.

7. Никольская, Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Пахомов, А. П. Ковальчук. – М. : КНОРУС, 2019. – 344 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Все о туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

2. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации Госстандарта России (ВНИИС) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vniis.ru>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

3. Гарант: правовая система РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

4. Консультант плюс: правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

6. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

7. Электронно-библиотечная система (ЭБС). Учебники и учебные пособия для университетов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>. / . – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук,) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы.

Практические работы: аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы, статистические справочники, комплекты чертежных инструментов, калькуляторы.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]