

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Стандартизация и контроль качества туристских услуг Б1.Б.15

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Фахрутдинова Л.Р.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948375417

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Фахрутдинова Л.Р. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , Liliya.Fakhrutdinova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

дать студенту достаточно полное представление о стандартизации и сертификации продукции и услуг, развитии понятийного аппарата, выработать навыки практического применения моделей и схем сертификации продукции и услуг в туризме.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.15 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Дисциплина органично взаимосвязано с остальными дисциплинами блока, что находит отражение в их взаимодополняемости. Курс сочетает в себе теоретический и прикладной уровни. Он опирается на знания, полученные студентами в ходе изучения. Позволят систематизировать и применить знания профилирующих дисциплин по направлению туризм.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-6	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
опк-2	способностью к разработке туристского продукта
пк-1	владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме
пк-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
пк-5	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение
пк-6	способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе, с процедурой оформления документов и схемами сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

2. должен уметь:

использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

3. должен владеть:

основными определениями и характеристиками основных понятий в области стандартизации и сертификации туристских услуг;

4. должен демонстрировать способность и готовность:

использования законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе;

оформления документов и схемам сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

понимать основные понятия в области стандартизации, сертификации и контроля качества туристских услуг;

использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.	6		4	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.	6		0	4	0	Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.	6		4	4	0	Письменное домашнее задание
4.	Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.	6		0	4	0	Тестирование

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг	6		6	2	0	Контрольная работа
6.	Тема 6. Сущность и содержание сертификации.	6		4	4	0	Тестирование
7.	Тема 7. История развития сертификации.	6		0	2	0	Письменное домашнее задание
8.	Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.	6		4	4	0	Реферат
9.	Тема 9. Российские системы сертификации.	6		2	2	0	Реферат
10.	Тема 10. Международная сертификация.	6		2	2	0	Письменное домашнее задание
11.	Тема 11. Сертификация туристских услуг	6		4	4	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет
	Итого			30	34	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Стандарт. Предварительный стандарт. Документ технических условий. Свод правил. Регламент. основополагающий стандарт. Терминологический стандарт. Классификаторы.

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации.

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Закон О стандартизации 2015 года. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Этапы разработки государственного стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Правила проведения госнадзора.

Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.

Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Контроль качества туристских услуг. Виды туров. Формирование тура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Туристская индустрия. Главная функция гостиничного предприятия. Средства и системы размещения туристов. Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Нормативные документы в области стандартизации услуг.

Тема 6. Сущность и содержание сертификации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Основные термины и понятие. Общее понятие о сертификации. Цели сертификации. Основные принципы сертификации. Участники сертификации. Системы сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Основные объекты сертификации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основные объекты сертификации туристских услуг. Сущность обязательной и добровольной сертификации. Отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.

Тема 7. История развития сертификации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

История становления сертификации. Развитие сертификации в нашей стране.

Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Нормативная база деятельности по сертификации. Организационные и методические принципы нормативной базы в России.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Схемы сертификации, применяемые в России. Содержание схем сертификации. Органы сертификации. Функции и обязанности органа сертификации. Требования к персоналу органа по сертификации. Требования к фонду нормативных документов и документации.

Тема 9. Российские системы сертификации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Системы обязательной сертификации. Системы сертификации ГОСТ Р. Системы добровольной сертификации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенность систем добровольной сертификации. Перечень необходимых документов для органа сертификации.

Тема 10. Международная сертификация.**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Основная деятельность ИСО по сертификации. Основные направления деятельности КАСКО. Сертификация в Германии. Общенациональная система сертификации. Сертификация во Франции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сертификация в США. Сертификация в Японии. Политика ЕС в области качества. Основные принципы европейской политики по качеству. Европейская программа качества - EQP

Тема 11. Сертификация туристских услуг**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Цели и объекты сертификации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг: подача заявки на сертификацию. Рассмотрение и принятие решения по заявке. Оценка соответствия работ и услуг по установленным требованиям. Принятие решения о возможности выдачи сертификата. Выдача сертификата. Инспекционный контроль.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Сертификация туристских услуг. Услуги по организации путешествий. Обеспечение проживания туристов. Услуги экскурсоводов. Схема подготовки турфирмы к обязательной сертификации.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.	6		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.	6		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
3.	Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.	6		подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
4.	Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.	6		подготовка к тестированию	4	тестирование
5.	Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг	6		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Сущность и содержание сертификации.	6		подготовка к тестированию	6	тестирование
7.	Тема 7. История развития сертификации.	6		подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
8.	Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.	6		подготовка к реферату	6	реферат
	Итого				44	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса Стандартизация и контроль качества туристских услуг предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др.

В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

устный опрос , примерные вопросы:

На основе проработки учебного материала и учебной литературы дайте развернутые ответы на следующие вопросы: 1. Перечислите уровни, на которых может осуществляться стандартизация. 2. Что является объектом стандартизации в туризме?

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать учебный материал и учебную литературу по истории развития стандартизации в России

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

домашнее задание , примерные вопросы:

Написать реферат на тему: Анализ положений закона РФ О техническом регулировании.

Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

тестирование , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ: 1. NIST по своему статусу: а) коммерческая организация; б) неправительственная коммерческая организация; в) акционерное общество. 2.

Финансирование деятельности BSI осуществляется: а) правительством; б) за счет доходов коммерческой деятельности; в) правительством частично, но в основном доходами от собственной деятельности. 3. Национальные промышленные стандарты Японии носят характер: а) обязательный; б) добровольный.

Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг

контрольная работа , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ: 1. Задачу по стандартизации услуг составляют: а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания; б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг; в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала; г) все перечисленное 2. Расшифруйте следующую аббревиатуру: ИСО, ТК, ОКУН

Тема 6. Сущность и содержание сертификации.

тестирование , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ: 1. Сертификации в России подлежат: а) материальные услуги; б) нематериальные услуги; в) и те, и другие 2. Перечислите участников сертификации. 3. Кто из участников сертификации выступает в качестве третьей стороны: а) изготовители продукции и услуг; б) органы по сертификации, испытательные лаборатории; в) заказчики-продавцы 4. В связи с чем возникает необходимость в обновлении стандарта? 5. Документальное удостоверение ? это.. а) свидетельство, в виде сертификата; б) свидетельство, в виде декларации; в) и то, и другое

Тема 7. История развития сертификации.

домашнее задание , примерные вопросы:

Проработать учебный материал и учебную литературу по истории развития сертификации в России

Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.

реферат , примерные темы:

Написать реферат на тему: Анализ положений закона РФ О защите прав потребителей.

Тема 9. Российские системы сертификации.

Тема 10. Международная сертификация.

Тема 11. Сертификация туристских услуг

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. В чем заключается сущность стандартизации?
2. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.
4. Нормативные документы в области стандартизации.
5. Применение нормативных документов и характер их требований.
6. Уровни стандартизация.
7. Ответственность за нарушение стандартов.
8. Стандарты государственной системы стандартизации.
9. Органы и службы по стандартизации.
10. Порядок разработки стандартов.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандарта.
12. Права и обязанности государственных инспекторов.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Социальное значение услуг.
15. Нормативные документы, действующие в сфере услуг.
16. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии.
17. Требования к показателям качества услуг.
18. Сущность сертификации.
19. Основные цели и принципы сертификации.

20. Законодательная база сертификации в РФ.
21. Проведение обязательной сертификации.
22. Добровольная сертификация.
23. Порядок проведения сертификации услуг.
24. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
25. Критерии сертификации услуг.

7.1. Основная литература:

Метрология, стандартизация, сертификация, Аристов, Александр Иванович; Приходько, В. М.; Сергеев, И. Д.; Фатюхин, Д. С., 2012г.

Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7, 1500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=204457>

Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0293-6, 1000 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=356899>

Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: Учебник / С.А. Любомудров, А.А. Смирнов, С.Б. Тарасов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 206 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005246-5, 300 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=278949>

7.2. Дополнительная литература:

Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия, Камардин, Николай Борисович; Суркова, Инна Юрьевна, 2013г.

Метрология, стандартизация и сертификация, Хрусталёва, Зоя Абдулвагаповна, 2011г.

Метрология, стандартизация и сертификация, Анисимов, Виталий Петрович; Яцук, Анжела Валентиновна, 2006г.

Лицензирование и сертификация в туризме, Дехтярь, Галина Максевна, 2006г.

Камардин Н.Б. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия : учебное пособие / Н. Б. Камардин, И. Ю. Суркова ; М-во образования и науки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования 'Казан. нац. исслед. технол. ун-т' . - Казань : Изд-во КНИТУ, 2013 . 236

Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: Учебник / С.А. Любомудров, А.А. Смирнов, С.Б. Тарасов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 206 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005246-5, 300 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=278949>

7.3. Интернет-ресурсы:

International Organization for Standardization. - <http://www.iso.org/iso/home.html>

База нормативно-технической документации - <http://www.wgost.ru/gost.html>

Библиотека ГОСТов - <http://libgost.ru/>

ВНИИКИ - <http://www.vniiki.ru/default.aspx>

Госстандарт России - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Стандартизация и контроль качества туристских услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Фахрутдинова Л.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. _____

"__" _____ 201__ г.