МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт экологии и природопользования

**УТВЕРЖДАЮ**
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.
_____
"___"_____20___ г.

# Программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг Б3.ДВ.4

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм
Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

**Автор(ы):**
Насыбуллина Л.Р. , Фахрутдинова Л.Р.
**Рецензент(ы):**
Рубцов В.А.

**СОГЛАСОВАНО:**
Заведующий(ая) кафедрой:
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института экологии и природопользования:
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2014


ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

## 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



ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) Насыбуллина Л.Р. ; ассистент, к.н. Фахрутдинова Л.Р. кафедра сервиса и туризма Отделение развития территорий , Liliya.Nasybullina@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 социально-культурном сервисе и туризме.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.4 Профессиональный" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Стандартизация и сертификация туристских услуг включен в цикл дисциплин направления . 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 специальности социально - культурный сервис и туризм.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|---|
| ОК-13 (общекультурные компетенции) | осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности |
| ОК-5 (общекультурные компетенции) | способен находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность |
| ПК-9 (профессиональные компетенции) | способен к профессиональной мобильности: критическому переосмыслению накопленного опыта; изменению при необходимости профиля профессиональной 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;

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



ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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

понимать основные понятия в области стандартизации и сертификации 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 7 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. | 7 | | 2 | 2 | 0 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Исторические основы развития стандартизации. | 7 | | 0 | 3 | 0 | домашнее задание |
| 3. | Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации. | 7 | | 2 | 3 | 0 | домашнее задание |
| 4. | Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах. | 7 | | 0 | 2 | 0 | тестирование |
| 5. | Тема 5. Стандартизация услуг. | 7 | | 2 | 2 | 0 | контрольная работа |
| 6. | Тема 6. Сущность и содержание сертификации. | 7 | | 4 | 4 | 0 | тестирование |
| 7. | Тема 7. История развития сертификации. | 7 | | 0 | 2 | 0 | домашнее задание |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 8. | Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации. | 7 | | 1 | 3 | 0 | реферат |
| 9. | Тема 9. Российские системы сертификации. | 7 | | 2 | 2 | 0 | реферат |
| 10. | Тема 10. Международная сертификация. | 7 | | 2 | 2 | 0 | домашнее задание |
| 11. | Тема 11. Сертификация услуг | 7 | | 3 | 3 | 0 | устный опрос |
| . | Тема . Итоговая форма контроля | 7 | | 0 | 0 | 0 | зачет |
| | Итого | | | 18 | 28 | 0 | |

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.**

***лекционное занятие (2 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 (3 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 (2 часа(ов)):***

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

***практическое занятие (3 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 (2 часа(ов)):***


ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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

**Тема 5. Стандартизация услуг.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. 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 довольной 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 (1 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 (3 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 KACKO. Сертификация в Германии. Общенациональная система сертификации. Сертификация во Франции.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

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

**Тема 11. Сертификация услуг**

***лекционное занятие (3 часа(ов)):***



ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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 (3 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. | 7 | | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Исторические основы развития стандартизации. | 7 | | подготовка домашнего задания | 4 | домашнее задание |
| 3. | Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации. | 7 | | подготовка домашнего задания | 6 | домашнее задание |
| 4. | Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах. | 7 | | подготовка к тестированию | 4 | тестирование |
| 5. | Тема 5. Стандартизация услуг. | 7 | | подготовка к контрольной работе | 6 | контрольная работа |
| 6. | Тема 6. Сущность и содержание сертификации. | 7 | | подготовка к тестированию | 6 | тестирование |
| 7. | Тема 7. История развития сертификации. | 7 | | подготовка домашнего задания | 6 | домашнее задание |
| 8. | Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации. | 7 | | подготовка к реферату | 6 | реферат |
| 9. | Тема 9. Российские системы сертификации. | 7 | | подготовка к реферату | 6 | реферат |
| 10. | Тема 10. Международная сертификация. | 7 | | подготовка домашнего задания | 6 | домашнее задание |
| 11. | Тема 11. Сертификация услуг | 7 | | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Итого | | | | 62 | |

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса Стандартизация и сертификация 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.**

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:


ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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? и сертификация.

**Тема 9. Российские системы сертификации.**

реферат , примерные темы:

Написать реферат на тему: ?Основные положения государственной системы сертификации?.

**Тема 10. Международная сертификация.**

домашнее задание , примерные вопросы:

На основе проработки учебного материала и учебной литературы дайте развернутые ответы на следующие вопросы: 1. Анализ основных международных стандартов ИСО и межгосударственных стандартов в сфере услуг. 2. Международное сотрудничество в области сертификации. 3. Международная система сертификации электротехнических изделий. 4. Сфера деятельности ИСО.

**Тема 11. Сертификация услуг**

устный опрос , примерные вопросы:

На основе проработки учебного материала и учебной литературы дайте развернутые ответы на следующие вопросы: 1. Перечислите этапы сертификации услуг. 2. Провести анализ стандартов в сфере туризма и гостиничных услуг в мире и в России.

**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.



ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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 и сертификация, Эрастов, Виктор Евгеньевич, 2008г.

1. Аристов А. И. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. http://znanium.com/bookread.php?book=239847

2. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошевая, 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

3. 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:

Основные сведения из метрологии, стандартизации и сертификации, Николаев, Михаил Иванович, 2012г.

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

### 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 сертификация туристских услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

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 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):
Насыбуллина Л.Р. _____
Фахрутдинова Л.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Рубцов В.А. _____
"__" _____ 201 __ г.



ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ