


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета

 С.В.Жеглов
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация в туризме»

Уровень основной профессиональной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки – 05.03.02 География

Профиль подготовки – Рекреационная география и туризм

Форма обучения – Очная

Срок освоения ОПОП – нормативный - 4 года

Факультет – естественно-географический факультет

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация в туризме» является обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Стандартизация, сертификация в туризме» относится к дисциплинам вариативной части (Б1.В.ДВ.3.1).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Технология и организация туристской деятельности.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Организация турагентской деятельности.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК – 4	Способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.</p> <p>Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.</p> <p>Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p>	<p>Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.</p> <p>Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p>	<p>Технологией разработки стандартов организации.</p> <p>Методами контроля и оценки качества туристских услуг.</p> <p>Знаниями и практически навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>
2	ОК – 7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.</p> <p>Категории и основные виды стандартов России.</p> <p>Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на террито-</p>	<p>Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.</p> <p>Применять механизмы государственного регулирования туризма.</p> <p>Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p>	<p>Приемами работы с жалобами потребителей.</p> <p>Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p> <p>Владеть подходами и методами изучения, используемые для изучения</p>

			рии России.		удовлетворенности потребителя.
3	ПК – 4	Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобали-	Принципы государственного регулирования сферы туризма. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма. Категории и основные виды стандарты в России.	Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности. Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.	Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме. Специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.

	зации в мировом туризме			
--	-------------------------	--	--	--

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: «Стандартизация, сертификация в туризме»					
Цель дисциплины		Целями освоения учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация в туризме» является обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК -4	Способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	Знания нормативно – правовую документации в области тур операторской и турагентской деятельности; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; способы управлять си-	Работа с терминами. Работа в группах. Работа учебной и научной литературой.	Практическая работа. Индивидуальное устное собеседование. Тестирование.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u> Знает нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.

		<p>стемой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p>Умения применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечивать техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>Владение технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества туристских услуг; знаниями и практическими навыками в области стандартизации и серти-</p>			<p style="text-align: center;"><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет применить знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>Владеет технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества туристских услуг; знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>
--	--	---	--	--	---

		фикации сферы туризма.			
ОК-7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знания структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; категорий и основных виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.</p> <p>Умение составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; применять механизмы государственного регулирования туризма; создавать новые туристские продукты и услуги с использова-</p>	<p>Работа с терминами.</p> <p>Работа в группах.</p> <p>Работа учебной и научной литературой.</p>	<p>Практическая работа.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование.</p>	<p><u>ПОРОГОВЫЙ.</u></p> <p>Знает структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.</p> <p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; применять механизмы государственного регулирования туризма; создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Владеет приемами работы с жалобами потребителей; основными положениями действующего российского и меж-</p>

		<p>нием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Владение приемами работы с жалобами потребителей; основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма; подходами и методами изучения, используемые для изучения удовлетворенности потребителя</p>			<p>дународного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p> <p>Владеть подходами и методами изучения, используемые для изучения удовлетворенности потребителя.</p>
Профессиональные компетенции					
ПК-4	Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного	Знание принципов государственного регулирования сферы туризма; целей и задач стандартизации и сертификации сферы туризма; категории и основные виды стандар-	Работа с терминами. Работа в группах. Работа учебной и научной литературой.	Практическая работа. Индивидуальное устное собеседование. Тестирование.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u> Знает принципы государственного регулирования сферы туризма; цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма; категории и основные виды стандарты в России.

	<p>наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме</p>	<p>ты в России.</p> <p>Умение анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности; применять различные виды стандартов на практике; проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.</p> <p>Владение основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства; знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме; спецификой стандартизации и сертификации туристской деятельности.</p>			<p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности; применять различные виды стандартов на практике; проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.</p> <p>Владеет основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства; знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме.; специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.</p>
--	---	---	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		№ 6 часы
1	2	3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	48	48
В том числе:		
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)		
2. Самостоятельная работа студента (всего)	60	60
В том числе		
<i>СРС в семестре:</i>		
Подготовка к защите отчета по практическим работам	18	18
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	18	18
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	10	10
Подготовка индивидуального домашнего задания	8	8
Подготовка к зачету	6	6
<i>СРС в период сессии:</i>		
Вид промежуточной аттестации	Зачет (3)	Зачет (3)
ИТОГО: Общая трудоемкость	Часов	180
	Зачет. единиц	3

2. Содержание учебной дисциплины

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
6	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации. Основные понятия и определения в обла-

			сти качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
6	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме	Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
6	3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
6	4	Система менеджмента качества	Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПЗ	СРС	Всего	
6	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	4	8	15	27	1-4 неделя Защита практических работ Индивидуальное собеседование
6	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	4	8	15	27	5-8 неделя Защита практических работ Индивидуальное собеседование
6	3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	4	8	15	27	9- 12 неделя Индивидуальное домашнее задание. Защита практических работ.
6	4	Система менеджмента качества	4	8	15	27	13-16 неделя Защита практических работ. Тестирование.
ИТОГО за семестр			16	32	60	108	Зачет

2.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1 ВИДЫ СРС

№ Семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
6	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к зачету 	<p>2;2</p> <p>2;2</p> <p>2;1</p> <p>2;2</p>
6	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к зачету 	<p>2;2</p> <p>2;2</p> <p>2;1</p> <p>2;2</p>
6	3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Индивидуальное домашнее задание 4. Подготовка к тестированию 5. Подготовка к зачету 	<p>2;2</p> <p>2;1</p> <p>2;2</p> <p>2</p> <p>2</p>
6	4	Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к зачету 	<p>2;2</p> <p>2;2</p> <p>2;1</p> <p>2;2</p>
			Итого в семестре	60

3.2 График работы студента

Семестр № 6

Форма оценочного средства	Условные обозначения	Номер недели																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Отчет по практическим работам	ЗПР	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам	Соб	+	+	+	+	+	+	+	+									
Тестирование знаний фактического материала	ТСп														+	+	+	+
Индивидуальное домашнего задания	ИДЗ										+	+	+	+				

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Нормативная – правовая литература

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
4. ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.
6. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
7. ГОСТ Р 5406-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
9. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
10. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
11. Справочные системы «Гарант», «Консультант - плюс».

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.

10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ISO и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ISO применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
27. Раскрыть структуру «Петли качества» . Показать цикл Деминга на конкретных примерах.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных по-

собиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка

реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 135 с.	1-4	6	8	1
2.	Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] : практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – Москва : КноРус, 2016. – 284 с.	1-4	6	8	1

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст] : учебное пособие / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 252 с.	1-4	6	4	0

2.	Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. – Москва : Академия, 2013. – 288 с.	1-4	6	4	1
3.	Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : практикум / Л. В. Баумгартен. – Москва : Дашков и К, 2013. – 304 с.	1-4	6	4	1
4.	Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт-Петербург, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2073-0624.	1-4	6	1	
5.	Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2015. – 838 с. – Режим доступа: https://www.biblionline.ru/book/1CEC0D2A-56B2-4F2E-9DBE-13571FFC5F0E (дата обращения: 20.04.2019).	1-4	6	ЭБС	0
6.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. С. Романычев [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2016. – 182 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438 (дата обращения: 15.10.2019).	1-4	6	ЭБС	0
7.	Стандарты и качество [Текст] : международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / учредители : Росстандарт, Всероссийская организация качества, ООО «РИА «Стандарты и качество»; изд. : ООО «РИА «Стандарты и качество». – 1927 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес. – ISSN 0038-9692.	1-4	6	1	
8.	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-	1-4	6	1	

практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.				
---	--	--	--	--

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2019).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2019).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Profi + Travel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.turprofi.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. Tourexpi [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://tourexpi.com/ru/index.html>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Travel.ru. Туризм и путешествия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.travel.ru/search/result.html>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://tourlib.net>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
6. Турбизнес. Travel Trade Russia [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
7. Туринфо [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа:

http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php, свободный (дата обращения: 15.10.2019).

8. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделяют ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.
Практические занятия	При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе.

	<p>Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.</p>
Контрольная работа (тестирование)	<p>Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.</p>
Реферат	<p>При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.</p>
Подготовка к Зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.</p> <p>Подготовка к зачету - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов.</p>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем *(при необходимости)*

- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты;

- доступность учебных материалов через электронную почту или Интернет (доступ к конспектам лекций, практическим и индивидуальным заданиям).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного
контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	ОК – 4, ОК – 7, ПК – 4.	Зачет
2	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли		
3	Система менеджмента качества		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента	
ОК – 4	Способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	Знать	ОК – 4 31	
		1. Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.		ОК – 4 32
		2. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.		ОК – 4 33
		3. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.		
		Уметь		
		1. Применять знания в области		

		стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.	ОК – 4 У1
		2. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.	ОК – 4 У2
		3. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.	ОК – 4 У3
		Владеть	
		1. Технологией разработки стандартов организации.	ОК – 4 В1
		2. Методами контроля и оценки качества туристских услуг.	ОК – 4 В2
		3. Знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.	ОК – 4 В3
ОК – 7	Способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	Знать	
		1. Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.	ОК – 7 З1
		2. Категории и основные виды стандартов России.	ОК – 7 З2
		3. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.	ОК – 7 З3
		Уметь	
		1. Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.	ОК – 7 У1
		2. Применять механизмы государственного регулирования туризма.	ОК – 7 У2
		3. Создавать новые туристские продукты и услуги с исполь-	ОК – 7 У3

		зованием современных технологий и методов стандартизации.	
		Владеть	
		1. Приемами работы с жалобами потребителей.	ОК – 7 В1
		2. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.	ОК – 7 В2
		3. Владеть подходами и методами изучения, используемые для изучения удовлетворенности потребителя.	ОК – 7 В3
ПК-4	Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития ту-	Знать	
		1. Принципы государственного регулирования сферы туризма.	ПК – 4 31
		2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма.	ПК – 4 32
		3. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 4 33
		Уметь	
		1. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 4 У1
		2. Применять различные виды стандартов на практике.	ПК – 4 У2
		3. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.	ПК – 4 У3
		Владеть	
		1. Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства.	ПК – 4 В1
2. Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме.	ПК – 4 В2		

	ристской инфраструктуры, своеобразии территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме	3. Спецификой стандартизации и сертификации в туристской деятельности.	ПК – 4 В3
--	---	--	-----------

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1. Проанализируйте влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.	ОК4 31, ОК4 32, ОК4 33, ОК7 32, ОК7 33, ПК4 В3.
2. Охарактеризуйте основные понятия и определения в области управления качеством.	ОК4 У1, ОК4 В1, ОК4 В3, ОК7 У2, ПК 4 32, ПК4 В2.
3. Охарактеризуйте основные элементы новой системы управления качеством.	ОК4 32, ОК4 У3, ОК7 В1, ПК4 В3.
4. Раскройте актуальность проблемы качества для туристических организаций.	ОК4 31, ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 В2, ПК 4 У1, ПК4 У3
5. Охарактеризуйте классификаторы и классификаторы услуг в области туризма.	ОК4 32, ОК4 В1, ОК7 У3, ПК4 У2.
6. Опишите различные подходы к содержанию понятия «качество».	ОК4 У1, ОК4 В1, ОК4 В3, ОК7 У2, ПК4 31, ПК4 В2.
7. Проанализируйте классификацию организаций в области туризма.	ОК4 33, ОК4 У3, ОК4 В3, ОК 7 В3, ПК7 31, ПК7 В3.
8. Охарактеризуйте особенности туристических услуг как объект управления качеством.	ОК4 У1, ОК4 В3, ОК7 У1, ПК4 В2.
9. Определите сущность и показатели оценки	ОК7 31, ОК7 У3, ПК4 У2, ПК4 В2.

уровня качества услуг.	
10. Охарактеризуйте технологию экспертной оценки услуги.	ОК431, ОК7 В3, ПК4 31, ПК4 У2, ПК4 В2.
11. Раскройте методы оценки уровня качества услуги.	ОК4 31, ПК7 31, ПК7 У2, ПК7 В1.
12. Охарактеризуйте понятия конкурентоспособности.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК4 В2.
13. Дайте характеристику показателям определяющим конкурентоспособность.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК4 В2.
14. Охарактеризуйте методы, используемые для определения конкурентоспособности.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК4 В2.
15. Опишите показатели качества и конкурентоспособности услуг.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК 4 32, ПК4 В2.
16. Охарактеризуйте оценку качества системы обслуживания.	ОК4 У2, ОК4 В3, ОК7 В1, ПК 4 В1.
17. Охарактеризуйте оценку и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК4 В2.
18. Опишите подходы и методы изучения, анализы и оценки удовлетворенности потребителей.	ОК4 31, ПК4 31, ПК4 У2, ПК4 В3.
19. Опишите показатели оценки и характеристики качества услуги, обслуживания организаций.	ОК7 31, ПК4 31, ПК4 У2, ПК4 В2.
20. Дайте характеристику инструментам и приемам, используемые в области качества.	ОК4 33, ОК4 У3, ОК7 У1, ОК7 У2, ПК4 В3
21. Охарактеризуйте семь инструментов управления и планирования в туризме.	ОК4 В3, ОК7 В1, ОК7 В3, ПК4 В1.
22. Опишите приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.	ОК4 В3, ОК7 У1, ОК7 У3, ПК4 В2.
23. Опишите инструменты анализа процесса ка-	ОК4 33, ОК7 У3, ПК4 У2.

чества.	
24. Охарактеризуйте состав и назначение международных стандартов ISO 9001:2015.	OK4 32, OK7 B2, ПК4 У2, ПК4 B3.
25. Охарактеризуйте принципы менеджмента качества.	OK4 B3, OK7 У1, OK7 У3, ПК4 B2.
26. Охарактеризуйте модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	OK4 У3, OK7 32, OK7 У1, ПК4 B1.
27. Опишите аудит система менеджмента качества опираясь на ГОСТ Р ISO 19011 – 2015.	OK4 31, OK4 B3, OK7 У1, OK7 B2, ПК4 У3
28. Охарактеризуйте проблему оценки эффективности системы менеджмента качества.	OK4 32, OK7 B2, ПК4 У2, ПК4 B3.
29. Проанализируйте общие сведения об объектах управления качеством в туризме.	OK4 32, OK4 B2, OK7 33, OK7 У3, ПК4 B3.
30. Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества услуги.	OK4 У3, OK7 32, OK7 У1, ПК4 B1.
31. Дайте характеристику классификации методов управления качеством.	OK4 32, OK4 B2, OK7 33, OK7 У3, ПК4 B3.
32. Охарактеризуйте методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.	OK4 33, OK4 У3, OK4 B3, ПК4 31, ПК4 B3.
33. Опишите алгоритм развертывания функций качества и концепция «дома качества».	OK4 У2, OK4 У3, OK7 B2, ПК4 У3, ПК4 B2.
34. Охарактеризуйте контроль качества и безопасности в области туризма.	OK 4 32, OK4 B2, OK7 33, OK7 У3, ПК4 B3.
35. Дайте характеристику понятия «Качество услуг» и «Удовлетворенность потребителей». Опишите преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.	OK4 31, OK4 32, OK4 33, OK7 32, OK7 33, ПК4 B3.
36. Опишите индексный метод определения удо-	OK4 31, OK4 32, OK4 33,

влетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	ОК7 32, ОК7 33, ПК4 В2.
37. Охарактеризуйте разработку, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.	ОК4 32, ОК7 В2, ПК4 У2, ПК4 В3.
38. Охарактеризуйте концепцию всеобщего управления качеством (TQM).	ОК4 У1, ОК4 В1, ОК7 31, ОК7 33, ПК4 В3, ПК4 В2.
39. Охарактеризуйте концепцию «Шесть сигм»	ОК4 У1, ОК4 В3, ОК7 31, ОК7 У1, ПК4 31, ПК4 В1.
40. Охарактеризуйте концепцию Кайдзен.	ОК4 У1, ОК4 В3, ОК7 31, ОК7 У1, ПК4 31, ПК4 В3.

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.