

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

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация в туризме

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения

Очная

Сроки освоения ОПОП

Нормативный, 4 года

Факультет

Естественно-географический

Кафедра

Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины являются формирование профессиональных компетенций, получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах стандартизации и сертификации в туризме; освоение комплекса знаний, умений и навыков в туристической деятельности, изучение основных и перспективных направлений туристической деятельности, как эмпирической основы разработки туристского продукта для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- «Менеджмент в туризме»
- «Технология въездного и выездного туризма»
- «Технология туристской деятельности»

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

- «Безопасность и страхование»
- «Технология формирования и поведения экскурсий»
- «Правовое регулирование в туристской деятельности»

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в процессе обслуживания клиентов туристского предприятия	ПК-4.1 Организует ведение переговоров с клиентами туристских предприятий, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	1.Нормативно – правовую документацию в области туроператорской и турагентской деятельности. 2.Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. 3. Алгоритм переговоров с клиентами при реализации турпродукта, опираясь на стандарты РФ.	1.Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения в рамках проектной деятельности. 2.Готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности. 3. Применять механизмы государственного регулирования туризма.	1.Технологией разработки стандартов организации в рамках проектной деятельности. 2.Методами контроля и оценки качества туристских услуг. 3.Методами системного подхода для решения поставленных задач.

		<p>ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия</p>	<p>1. Способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности</p> <p>2. Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.</p> <p>3. Простраивать задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными программами.</p>	<p>1. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>2. Уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.</p> <p>3. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p>	<p>1. Приемами работы с жалобами потребителей.</p> <p>2. Владеть основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p> <p>3. Методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей, в туристской индустрии; навыками формирования и продвижения туристического продукта, соответствующего требованиям потребителей</p>
--	--	---	---	---	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		№ 6	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	50	50	
В том числе:			
Лекции (Л)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	34	34	
Иные виды занятий			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	58	58	
3. Курсовая работа (при наличии)	КП	-	-
	КР		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	зачет	зачет
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
6	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма.	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 области 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	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на

		обслуживания в туристской отрасли	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. Перечень лабораторных работ:

Семестр № 6

1. Лабораторная работа № 1

Тема: Роль стандартизации в системе технического регулирования РФ.

2. Лабораторная работа № 2.

Тема: Универсальная система кодирования товара

3. Лабораторная работа № 3.

Тема: Методы стандартизации

4. Лабораторная работа № 4.

Тема: Характеристики и показатели качества продукции и услуг

5. Лабораторная работа № 5.

Тема: Показатели оценки качества услуг

6. Лабораторная работа № 6.

Тема: Система стандартизация в туризме и направления ее совершенствования

7. Лабораторная работа № 7.

Тема: Федеральный закон «О техническом регулировании»

8. Лабораторная работа № 8.

Тема: Технические регламенты

9. Лабораторная работа № 9.

Тема: Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2015

10. Лабораторная работа № 10.

Тема: Разработка стандарта

11. Лабораторная работа № 11.

Тема: Подтверждение соответствия

12. Лабораторная работа № 12.

Тема: Организация управления качеством на туристическом предприятии

13. Лабораторная работа № 13.

Тема: Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности

14.Лабораторная работа № 14.

Тема: Оценка конкурентоспособности.

15.Лабораторная работа № 15.

Тема: Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.

16.Лабораторная работа № 4.

Тема: Семь инструментов управления и планирования в стандартизации

17.Лабораторная работа № 4.

Тема: Оценка эффективности менеджмента качества.

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 58 часов.

Видами СРС является подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;
- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к зачету.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ см. Фонд оценочных средств

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине.

Рейтинговая система не используется

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452692 (дата обращения: 19.05.2020).
2	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/425062 (дата обращения: 04.04.2020).
3	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448681 (дата обращения: 19.05.2020).

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме. (Бакалавриат). Учебное пособие. / Баумгартен Л.В. - Москва: КноРус, 2019. - 176 с. - ISBN: 978-5-406-06986-8 https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/510301-metrologiya-standartizaciya-i-sertifikaciya-v-servise-i-turizme-bakalavriat-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
2	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. – М: КНОРУС, 2016, 284 с - ISBN: 978-5-406-06758-1 https://knorus.ru/catalog/turizm-gostepriimstvo/506589-upravlenie-kachestvom-v-turizme-praktikum-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
3	Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов. Учебное пособие (Бакалавриат) / В.В. Ефимов – М. КНОРУС, 2019, 240 с. - ISBN: 978-5-406-01063-1 https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/553095-uluchshenie-kachestva-produkcii-processov-resursov-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
4	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же 1-4 5 ЭБС - 24 [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438 (04.04.2020).
5	Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966 (04.04.2020).
6	Пахомова, Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 133-134. - Рек. ФГБОУ ВПО "Российский государственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-16-010354-9 :278-37

7	Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778 (дата обращения: 19.05.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный.
8	Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва : Флинта, 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436 (дата обращения: 19.05.2020). – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст : электронный.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.11.2020).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.11.2020).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
10. Прайм. Агентство экономической информации [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://lprime.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
11. 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: 28.11.2020).
12. 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: 28.11.2020).
13. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2020).
14. 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: 28.11.2020).
15. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения - <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (04.04.2020)
2. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов - <http://docs.cntd.ru/document/1200110997> (04.04.2020)
3. ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. - <http://docs.cntd.ru/document/1200110997> (04.04.2020)
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103471> (04.04.2020)
5. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь - <http://docs.cntd.ru/document/1200093424> (04.04.2020)
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (04.04.2020)
7. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента - <http://docs.cntd.ru/document/1200095049> (04.04.2020)
8. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114171> (04.04.2020)
9. ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200159998> (04.04.2020)
10. Справочные системы «Гарант» - <http://ivo.garant.ru/#/startpage:0> (04.04.2020), «Консультант - плюс» - <http://www.consultant.ru/> (04.04.2020).

5.5. Периодические издания

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, RATA).
2. Журнал «Турбизнес» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tourbus.ru/> Журнал для специалистов туристической отрасли и для всех, кому важно быть в курсе мировых тенденций в travel индустрии. Издается с 1997 г.
3. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gostdelo.ru/> Журнал "Гостиничное дело" предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов.
4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hospitality.ru> Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - это специализированное информационно-аналитическое издание для гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. Журнал является официальным русскоязычным изданием Международной Ассоциации Отелей и Ресторанов (IH&RA).
В каждом номере публикуются аналитические статьи, посвященные оборудованию, технологиям, отделке интерьера, мебели, системам управления и многое другое для гостиничных и курортных комплексов, а также предприятий общественного питания.

Журнал является официальным информационным партнером Best Eastern Hotels, Членом Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО), Членом Российского Союза Туриндустрии, Членом Московской Областной Гостиничной Ассоциации, официальным со-организатором и информационным партнером выставки ПИР.

5. Журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://philosoph.ru/>
«Сервис plus» является первым в России и одним из немногих мультидисциплинарных рецензируемых научных изданий, специализирующихся на проблемах сервиса. Основная цель журнала – формирование комплексной системы знаний в сфере предоставления сервисных услуг в условиях развития современного рынка на основе исследований поведения потребителей. Журнал издается на регулярной основе, 4 раза в год, в своем портфеле имеет статьи зарубежных авторов.
6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/> Журнал "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges") является одним из авторитетных и популярных периодических научно-практических изданий в России, посвященных проблемам сервиса и туризма. Журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике, соответствующих направлениям науки

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук. Оборудование помещения для проведения занятий семинарского типа ноутбуками или компьютерный класс.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. 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

	<p>здать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</p>
Лабораторные работы	<p>Работа по выполнению лабораторной работы подразумевает самостоятельное закрепление знаний, полученных на лекциях, частичное изучение нового материала на основе работы с различными источниками информации. Лабораторные занятия проводятся в форме индивидуального выполнения заданий с последующей защитой всего объема работы и устным индивидуальным собеседованием по данной теме. Особенное внимание нужно обратить на оборудование рабочего места, которое подразумевает наличие рекомендованных учебных и методических пособий, справочных материалов, электронных ресурсов, всех необходимых для выполнения работы канцелярских принадлежностей. В начале выполнения лабораторной работы необходимо внимательно прослушать вводное объяснение преподавателя по теме, целям и ходу выполнения работы, затем в процессе работы консультироваться с преподавателем, задавать вопросы, разъяснять непонятные моменты. Если часть заданий осталась невыполненной, то доработка осуществляется в виде самостоятельной работы с защитой на следующем занятии. К промежуточной аттестации, допускаются обучающиеся, полностью отчитавшиеся по лабораторным работам</p>
Тестирование	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.</p>
Реферат	<p>Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических работ. Подготовка к зачету – это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач. Необходимо посетить консультации перед зачетом, также можно воспользоваться индивидуальными консультациями с преподавателем. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс.</p>

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

**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

«31» августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Стандартизация и сертификация в туризме»**

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются формирование профессиональных компетенций, получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах стандартизации и сертификации в туризме; освоение комплекса знаний, умений и навыков в туристической деятельности, изучение основных и перспективных направлений туристической деятельности, как эмпирической основы разработки туристского продукта для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (6 семестр).

3. Трудоемкость дисциплины: - 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
	Знать	Уметь	Владеть (навыками)
3	4	5	6
ПК-4.1	1.Нормативно – правовую документацию в области туроператорской и турагентской деятельности. 2.Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. 3. Алгоритм переговоров с клиентами при реализации турпродукта, опираясь на стандарты РФ.	1.Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения в рамках проектной деятельности. 2.Готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности. 3. Применять механизмы государственного регулирования туризма.	1.Технологией разработки стандартов организации в рамках проектной деятельности. 2.Методами контроля и оценки качества туристских услуг. 3.Методами системного подхода для решения поставленных задач.

ПК-4.2	<p>1.Способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности</p> <p>2. Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.</p> <p>3.Простраивать задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными программами.</p>	<p>1.Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>2. Уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.</p> <p>3.Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p>	<p>1.Приемами работы с жалобами потребителей.</p> <p>2.Владеть основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p> <p>3. Методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей, в туристской индустрии; навыками формирования и продвижения туристического продукта, соответствующего требованиям потребителей</p>
--------	---	---	--

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Зачет 6 семестр

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.