

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доц. Бубнов В.А



25.06.2021г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.9. Сертификация и стандартизация в туристской деятельности

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	41	42
Лекции (час)	28	16
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	102	128
Курсовая работа (час)		
Всего часов	144	144
Зачет (семестр)	41	42
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2021

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм .

Автор И.Ю. Калинина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

1. Цели изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины сформировать способность будущего специалиста обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма, а также создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Задачи:

Изучить требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма.

Научиться обеспечивать требуемое качество оказания услуг.

Овладеть навыками оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями к качеству.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н. Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ):
Обязательная часть.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	28	16
Практические (сем, лаб.) занятия	14	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	102	128

Всего часов	144	144
-------------	-----	-----

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им.	42	2	0	18		Коллоквиум по теме 1
2	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.	42	2	0	20		Коллоквиум по темам 2,3
3	Роль государственной политики в сфере туристских услуг. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма.	42	2	0	18		
4	Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.	42	2	0	18		Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5
5	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	42	2	0	18		
6	Классификация гостиниц и иных средств размещения	42	4	0	18		Коллоквиум по теме 6
7	Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством на предприятиях сферы туризма	42	2	0	18		Коллоквиум по теме 7
	ИТОГО		16		128		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
-------	--------------------------	---------	--------	---------------------------------	--------------------	--------------------------	--

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им.	41	4	2	14		Коллоквиум по теме 1
2	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.	41	4	2	16		Коллоквиум по темам 2,3
3	Роль государственной политики в сфере туристских услуг. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма.	41	4	2	14		
4	Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.	41	4	2	14		Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5
5	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	41	4	2	14		
6	Классификация гостиниц и иных средств размещения	41	4	2	16		Коллоквиум по теме 6
7	Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством на предприятиях сферы туризма	41	4	2	14		Коллоквиум по теме 7
	ИТОГО		28	14	102		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Сущность качества и управления им	Философский аспект и комплексный характер проблемы качества. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества.
2	Методы и средства квалиметрии. Области ее практического применения	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества. Классификация показателей качества по различным признакам.
3	Органы по	Порядок сертификации. Инспекционный контроль за

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	сертификации услуг	сертифицированной продукцией. Формы сертификатов соответствия. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества. ГОСТы.
4	Безопасность жизнедеятельности туристов во время путешествия.	Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов во время путешествия.
5	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	Содержание ФЗ "О защите прав потребителей", комментарии и изменения.
6	Обеспечение качества услуг коллективных средств размещения в РФ	Содержание "Положения о классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и другие средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи", комментарии и изменения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
7	Организация управления качеством на предприятии (в организации).	Формирование системы менеджмента качества. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Сущность качества и управления им.. Семь инструментов качества (контрольные листки, контрольные карты Шухарта, диаграммы Парето, диаграмма Исикавы, гистограмма, диаграмма разброса, метод расслоения) Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.
2	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.. Квалиметрия. Классификация показателей качества продукции Проводится в форме семинара –конференции.
3	Сертификация услуг.. Законодательная и нормативная база по сертификации. Проводится в форме семинара.
4	Безопасность жизнедеятельности туристов во время путешествия.. Критерии безопасности туристских услуг.Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.
5	Защита прав потребителей туристских услуг.. Системы подтверждения соответствия отдельных видов продукции. Проводится в форме семинара.
6	Обеспечение качества услуг коллективных средств размещения в РФ. Содержание "Положения о классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и другие средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи", комментарии и изменения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
7	Развитие системного подхода к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии. Жизненный цикл продукции. Взаимосвязь жизненных циклов спроса,

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	технологии и эксплуатации. Методы оценки уровня качества Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им.	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Коллоквиум по теме 1	5 баллов – владение терминологией 5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз) 5 баллов - наличие примеров в ответе 5 баллов – конкретика (20)
2	2. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг	Коллоквиум по темам 2,3	5 баллов – владение терминологией 5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз) 5 баллов - наличие примеров в ответе 5 баллов – конкретика (20)
3	4. Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н.Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с	Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5	5 баллов – владение терминологией 5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз) 5 баллов - наличие примеров в ответе 5 баллов – конкретика (20)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			требованиями к качеству		
4	6. Классификация гостиниц и иных средств размещения	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н.Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству	Коллоквиум по теме 6	5 баллов – владение терминологией 5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз) 5 баллов - наличие примеров в ответе 5 баллов – конкретика (20)
5	7. Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством на предприятиях сферы туризма	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н.Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству	Коллоквиум по теме 7	5 баллов – владение терминологией 5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз) 5 баллов - наличие примеров в ответе 5 баллов – конкретика (20)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: за каждый правильный ответ на вопрос (20 вопросов) 2 балла..

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Знание: Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Классификация гостиниц и иных средств размещения
2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма
3. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов во время путешествия
4. Основы стандартизации. Защита прав потребителей как основа стандартов качества
5. Роль государственной политики в сфере туристских услуг
6. Стандарты организации

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: анализ ситуации - 10 баллов, выводы по ситуации - 5 баллов, предложенные мероприятия - 15 баллов..

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Умение: Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг

Задача № 1. Докажите или опровергните правоту туриста в предложенной ситуации. Какие действия/бездействия сотрудников ТБ спровоцировали данную ситуацию?

Задача № 2. Определите категорию гостиничного комплекса.

Задача № 3. Перечислите меры по модернизации отеля, чтобы его уровень повысился на одну звезду.

Задача № 4. Перечислите способы защиты от неблагоприятных климатических условий и при возможности продемонстрируйте их во время путешествия, определенного заданными условиями.

Задача № 5. Перечислите способы сохранения остатков питьевой воды и ее поиска во время туристского путешествия/экскурсии в заданных условиях. Какая опасность угрожает туристам при употреблении воды, пригодность которой для питья неизвестна?

Задача № 6. Перечислите факторы, которые доказывают наличие у отеля конкретной категории согласно действующей системе классификации

Задача № 7. Посоветуйте туристам взять необходимые предметы и личные вещи при эвакуации при заданных условиях. Обоснуйте ответ.

Задача № 8. Составьте памятку туристу из 5 основных пунктов, обеспечивающую безопасность путешествия в страну, указанную в условиях

Задача № 9. Составьте список лекарств (мин 5), которые необходимо положить туристу в индивидуальную аптечку при подготовке к путешествию, указанному в условиях.

Задача № 10. Сформулируйте факторы, влияющие на стоимость услуги проживания в гостинице. Как нужно поступить в данной ситуации, учитывая особенности размещения гостей с детьми?

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: анализ использования навыка - 10 баллов, демонстрация навыка 20 баллов..

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Навык: Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству

Задание № 1. Продемонстрировать действия сотрудника предприятия сферы туризма в чрезвычайных ситуациях и/или предложить мероприятие по созданию и обеспечению безопасных условий жизнедеятельности туриста

Задание № 2. Продемонстрировать навыки оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями к качеству, указанными в соответствующих документах. Назвать эти документы.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 43.03.02 Туризм
Профиль - Туристский и гостиничный
бизнес
Кафедра мировой экономики и
экономической безопасности
Дисциплина - Сертификация и
стандартизация в туристской
деятельности

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Сформулируйте факторы, влияющие на стоимость услуги проживания в гостинице. Как нужно поступить в данной ситуации, учитывая особенности размещения гостей с детьми? (30 баллов).
3. Продемонстрировать действия сотрудника предприятия сферы туризма в чрезвычайных ситуациях и/или предложить мероприятие по созданию и обеспечению безопасных условий жизнедеятельности туриста (30 баллов).

Составитель _____ И.Ю. Калинина

Заведующий кафедрой _____ О.А. Чепинога

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. практикум/ Л. В. Баумгартен.- М.: Дашков и К, 2012.-301 с.
2. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством. 2-е изд., испр. и доп/ Е.Н. Михеева.- Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017.-531 с.
3. [Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг \[Электронный ресурс\] : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>](#)
4. [Шклярова, Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация \[Электронный ресурс\] : конспект лекций / Е. И. Шклярова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. — 102 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65687.html>](#)

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен Л. В. Леонид Владимирович Стандартизация и сертификация в туризме. учебник. рек. Государственным ун-том управления/ Л. В. Баумгартен.- М.: Дашков и К, 2009.-349 с.

2. Дехтярь Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме/ Г.М. Дехтярь.- Москва: Финансы и статистика, 2009.-368 с.
3. Палкин О.Ю. Словарь инновационных туристских терминов.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 28 с.
4. Ржепка Э.А., Калинина И.Ю. Производственная практика (технологическая).- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 26 с.// URL: 44716.pdf
5. [Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ С.В. Иванилова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 216 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15710.html.— ЭБС «IPRbooks»](http://www.iprbookshop.ru/15710.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Консультант Плюс - информационно-справочная система, адрес доступа: <http://www.consultant.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области оказания туристских услуг.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание докладов;
- подготовка к семинарам;

- выполнение домашних заданий и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения