

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Стандартизация и сертификация в туристской
индустрии**

рабочая программа дисциплины (модуля)


Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**
Учебный план 43.03.02_2018_838.plx
43.03.02 Туризм
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 7
аудиторные занятия 52
самостоятельная работа 45,8
часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	14 3/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	24	24
Практические	28	28	28	28
Консультации (для студента)	1,2	1,2	1,2	1,2
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	52	52	52	52
Контактная работа	53,35	53,35	53,35	53,35
Сам. работа	45,8	45,8	45,8	45,8
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация в туристской индустрии

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1463)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 02.11.2017 протокол № 11.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.05.2018 протокол № 10

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2018 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование систематизированных знаний об особенностях стандартизации и сертификации в туристской индустрии.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование знаний в области стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма; - формирование практических умений и навыков применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации при управлении деятельностью туристского предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Правовое регулирование в туристской индустрии
2.1.2	Организация туристской деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.2	Технологии и организация внутреннего туризма
2.2.3	Технологии и организация лечебно-оздоровительного туризма
2.2.4	Технологии и организация услуг питания
2.2.5	Технология документационного обеспечения в туризме
2.2.6	Туристские формальности
2.2.7	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-6: способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	
Знать:	
- сущность и особенности стандартизации и сертификации в туристской индустрии; - правовые основы стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	
Уметь:	
– применять знания по стандартизации и сертификации в практической деятельности туристского предприятия.	
Владеть:	
– навыками использования нормативно-правовой базы по стандартизации и сертификации в туристской деятельности; – навыками применения стандартов на предприятиях туристской индустрии.	
ПК-12: способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	
Знать:	
- сущность и особенности стандартизации и сертификации в туристской индустрии; - правовые основы стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	
Уметь:	
– применять нормативные и правовые документы по стандартизации и сертификации в туристской деятельности.	
Владеть:	
– навыками использования нормативно-правовой базы по стандартизации и сертификации в туристской деятельности; – навыками применения стандартов на предприятиях туристской индустрии.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Введение в дисциплину						

1.1	Тема 1. Введение в дисциплину Лекция с применением презентации в MS Power Point Предмет, цель и задачи дисциплины. Структура дисциплины, элементы общности и различия отдельных разделов дисциплины. Профессиональная значимость дисциплины. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Основные понятия и определения. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Показатели качества услуг в туристской индустрии. Основные характеристики требований в области качества в туристской индустрии. /Лек/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
1.2	Тема 1. Введение в дисциплину Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий по теме. Формы отчетности: письменная работа /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 2. Тема 2. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации						
2.1	Тема 2. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации Лекция с применением презентации в MS Power Point Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании». Главные элементы и принципы технического регулирования. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Разработка и принятие технического регламента. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. /Лек/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
2.2	Тема 2. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации Образовательные технологий: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Проверочная работа по результатам выполнения самостоятельного задания по теме 1 (пост-тест «Термины и определения») 2. Обсуждение вопросов по теме /Пр/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	

2.3	Тема 2. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 3. Тема 3. Сущность и содержание стандартизации							
3.1	Тема 3. Сущность и содержание стандартизации Лекция с применением презентации в MS Power Point История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг туристской индустрии. /Лек/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
3.2	Тема 3. Сущность и содержание стандартизации Образовательные технологии: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Проверочная работа по теме (пост-тест «Термины и определения») /Пр/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
3.3	Тема 3. Сущность и содержание стандартизации Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 4. Тема 4. Национальная система стандартизации Российской Федерации							

4.1	<p>Тема 4. Национальная система стандартизации Российской Федерации</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации. Национальный орган по стандартизации РФ. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
4.2	<p>Тема 4. Национальная система стандартизации Российской Федерации</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала. Подготовка конспекта-схемы</p> <p>Формы отчетности: конспект /Ср/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 5. Тема 5. Система стандартизации в туристской индустрии						
5.1	<p>Тема 5. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или "диалог с аудиторией"</p> <p>Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам.</p> <p>Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к отдельным видам туристских услугам. Характеристика национальных стандартов, содержащих требования к услугам средств размещения. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам общественного питания.</p> <p>Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к персоналу в туристской индустрии. Применение в туристской индустрии международных стандартов, норм и правил. Стандартизация в организациях туристской индустрии.</p> <p>/Лек/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	2	

5.2	<p>Тема 5. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов 2. Решение тестов по теме (тест «Выберите верный вариант ответа») <p>/Пр/</p>	7	8	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	6	
5.3	<p>Тема 5. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка реферата <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, реферат, письменная работа /Ср/</p>	7	9,8	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 6. Тема 6. Сущность и содержание подтверждения соответствия						
6.1	<p>Тема 6. Сущность и содержание подтверждения соответствия</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.</p> <p>Организация и проведение работ по сертификации. Участники сертификации. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия. Системы обязательной и добровольной сертификации. Аккредитация и взаимное признание сертификации. /Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	

6.2	<p>Тема 6. Сущность и содержание подтверждения соответствия образовательных технологий: дискуссия, заслушивание и обсуждение доклада, выполнение практических заданий, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Обсуждение докладов на темы: 1. Формы и схемы сертификации продукции и услуг. 2. Экологическая сертификация в туризме. 3. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам)</p> <p>2. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов</p> <p>3. Решение тестов по теме (тест «Выберите верный вариант ответа»)</p> <p>/Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	2	
6.3	<p>Тема 6. Сущность и содержание подтверждения соответствия</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала</p> <p>2. Подготовка доклада</p> <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад</p> <p>/Ср/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 7. Тема 7. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии						
7.1	<p>Тема 7. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или "диалог с аудиторией"</p> <p>Порядок классификации объектов туристской индустрии. Особенности классификации гостиниц. Порядок классификации горнолыжных трасс. Порядок классификации пляжей. Особенности проведения оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категориям. Особенности проведения оценки номеров гостиниц и иных средств размещения на соответствие категориям. Классификация предприятий общественного питания. /Лек/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	2	

7.2	<p>Тема 7. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 2. Выполнение практических задач, обсуждение результатов 3. Решение тестов по теме (тест "Выберите правильный вариант ответа") <p>/Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	3	
7.3	<p>Тема 7. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Выполнение практических заданий <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, письменная работа /Ср/</p>	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 8. Тема 8. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии						
8.1	<p>Тема 8. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг. Структура систем добровольной сертификации услуг. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг. Добровольная сертификация туристских услуг: порядок, схемы и документы. Добровольная сертификация услуг средств размещения: порядок, схемы и документы. /Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
8.2	<p>Тема 8. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, работа с Интернет-ресурсами, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практических задач, обсуждение результатов 2. Решение тестов по теме (тест "Выберите правильный вариант ответа") <p>/Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	

8.3	Тема 8. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, письменная работа /Ср/	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 9. Тема 9. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация							
9.1	Тема 9. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Лекция с применением презентации в MS Power Point Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества: состав, содержание, условия применения. Понятие и структура системы менеджмента качества. Применение стандартов ИСО 9000 в туристской индустрии. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Этапы работ, проводимых при сертификации системы менеджмента качества. Система экологического менеджмента и ее сертификация. /Лек/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
9.2	Тема 9. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Образовательные технологии: дискуссия, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Обсуждение докладов на темы: 1. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000. 2. Особенности применения стандартов МС ИСО версии 9000 в туристской сфере. 2. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов 3. Решение тестов по теме (тест "Выберите правильный вариант ответа"). /Пр/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	1	

9.3	Тема 9. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад /Ср/	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 10. Промежуточная аттестация (зачёт)						
10.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	7	8,85	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
10.2	Контактная работа /КСРАтт/	7	0,15	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 11. Консультации						
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	1,2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерные тесты для проведения проверочных тестов по тема курса:

1. Стандартизация – это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Регламент – это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

3. Подтверждение соответствия – это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

4. Сертификация третьей стороной – это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

5. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:

- а) закону «О техническом регулировании»

- б) обязательным требованиям стандарта;
 - в) нормативному документу по выбору заявителя;
 - г) техническому регламенту
 - д) закону «О сертификации продукции и услуг».
8. Декларирование соответствия – это
- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
 - б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
 - в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
 - г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает подтверждение соответствия на основании собственных доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

Вопросы к зачету с оценкой

1. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.
2. Понятие, цель и задачи, принципы технического регулирования.
3. Понятие, содержание и цели принятия технических регламентов.
4. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии.
5. Понятие, цели и задачи, принципы, объекты стандартизации.
6. Виды и сущность нормативных документов по стандартизации.
7. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг туристской индустрии.
8. Общий порядок разработки и принятия технических регламентов.
9. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ.
10. Назначение, виды и порядок разработки национальных стандартов в РФ
11. Применение в туристской индустрии международных стандартов.
12. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к туристским услугам.
13. Общая характеристика национальных стандартов, содержащих требования к услугам.
14. Общая характеристика национальных стандартов и других нормативных документов, содержащих требования к средствам размещения.
15. Общая характеристика национальных стандартов и других нормативных документов, содержащих требования к услугам общественного питания.
16. Характеристика национальных стандартов, содержащих требования к отдельным видам туристских услуг.
17. Характеристика требований национальных стандартов к персоналу предприятий туристской индустрии
18. Общая характеристика национальных стандартов, содержащих требования к терминологии в туристской индустрии.
19. Общая характеристика национальных стандартов, содержащих требования к обеспечению безопасности в туристской индустрии.
20. Номенклатура показателей качества услуг в туристской индустрии.
21. Характеристика требований национальных стандартов в области качества услуг в туристской индустрии.
22. Характеристика требований национальных стандартов в области проектирования туристских услуг.
23. Общая характеристика национальных стандартов, содержащих требования к экскурсионным услугам в туристской индустрии.
24. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения.
25. Процесс оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категориям.
26. Процесс оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
27. Процесс оценки персонала в гостиницах и других средств размещения при определении их соответствия категориям.
28. Порядок классификации и требования стандартов к объектам горнолыжного туризма.
29. Порядок классификации и требования стандартов к пляжам.
30. Особенности классификации гостиниц и других средств размещения в зарубежных странах
31. Классификация и требования стандартов к предприятиям общественного питания.
32. Понятие, цели, принципы подтверждения соответствия.
33. Формы и схемы подтверждения соответствия.
34. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.
35. Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
36. Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
37. Добровольная сертификация услуг туризма
38. Добровольная сертификация услуг средств размещения
39. Добровольная сертификация услуг общественного питания
40. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
41. Разработка систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001.
42. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Типовые практические задания для выполнения на аудиторных занятиях и самостоятельно

Задание 1. Используя ГОСТ Р 55881—2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов, оцените показатели (критерий) доступности услуг ГЛК «Манжерок», а также определите какие обеспечивающие услуги предоставляет данное предприятие. Оцените соответствие услуг, оказываемых ГЛК «Манжерок» параметрам, указанным в ГОСТ Р 57280-2016 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма».

Задание 2. Используя информацию, представленную на сайтах туроператоров, предлагающих туры в Африку, на примере одного из них, используя ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста» составьте таблицу и отразите в ней:

- угроза объекту личной безопасности турист;
- меры личной безопасности, применяемые субъектами;
- меры личной безопасности, применяемые туристами.

Задание 3. Используя ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», «ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу» определите требования к следующим категориям персонала: менеджер службы приема и размещения, супервайзер, консьерж, бариста, сомелье.

Задание 4. Зайдите на сайт базы отдыха «Любава» (www.lybava.org) и по общей информации, размещенной на сайте оцените соответствие базы отдыха требованиям ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

Задание 5. Приведите примеры (2-3) документа «Памятка туристу» и дайте оценку соответствия их содержания требованиям, изложенным в стандарте ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов, докладов

1. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
2. Экологическая сертификация в туризме
3. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам)
4. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
5. Особенности применения стандартов МС ИСО версии 9000 в туристской сфере
6. Особенности применения конкретного стандарта (по выбору студента) в туристской сфере

Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Кобяк М.В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие	Санкт-Петербург: Интермедия, 2014	http://www.iprbookshop.ru/30214.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Ильенкова С.Д., Ягудин С.Ю., Тихомирова [и др.] Н.В.	Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66305.html
Л2.2	Хамидуллина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63977.html
Л2.3	Перемитина Т.О.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72129.html
Л2.4	Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79771.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	Гарант
6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	дискуссия	
	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	
	решение ситуационных задач	
	выполнение практических заданий	
	подготовка рефератов, докладов	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 A1	Аудитория туристских ресурсов Республики Алтай. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, ноутбук, подключение к Интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, круглый стол, усилительные колонки, плазменный телевизор DEXPF40D7100M.
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Методические указания по подготовке доклада</p> <p>Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.</p> <p>Основные этапы работы над докладом</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию. 2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников). 3. Обработка и систематизация информации. 4. Разработка плана доклада. 5. Написание доклада.

6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист

2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.

4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.

5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.

6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.

7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2012 года издания, предпочтительнее всего 2014 – 2019 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты

текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.