

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт международных отношений и мировой истории
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением учёного совета ННГУ
протокол от
«___» _____ 20__ г. № ___

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.22 Стандартизация и сертификация туристских услуг
(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования
бакалавриат
(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
43.03.02 «Туризм»
(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Международный и деловой туризм
(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
очная
(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород
2020 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к базовой вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Международный и деловой туризм» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

К моменту изучения дисциплины у студентов присутствуют устойчивые представления, касающиеся понятийного аппарата в области туристского дела и качества услуг, студенты владеют основами организации и проектирования туристской деятельности.

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов научно-мировоззренческой позиции в отношении стандартизации и сертификации как способа государственного управления качеством услуг в сфере туризма,
- овладение теоретико-методологическими основами стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере туризма,
- получение практических навыков разработки и применение профессиональных стандартов для обеспечения качества услуг в сфере туризма,
- разработка и применение профессиональных стандартов и технологий туристской деятельности,
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности туристских предприятий.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	<i>Знать</i> основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. <i>Уметь</i> определить критерии качества туристских услуг на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации. <i>Владеть</i> методами оценки качества туристских услуг	- тестирование; - устные ответы на вопросы (коллоквиум); - практические задания
	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<i>Знать</i> основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. <i>Уметь</i> определить требования к туристским услугам согласно международным и национальным стандартам. <i>Владеть</i> приёмами работы с нормативно правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма	

	ОПК-3.3 Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей	<p><i>Знать</i> последовательность работ по разработке маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей.</p> <p><i>Уметь</i> разработать туристские маршруты, соответствующие требованиям безопасности и спросу потребителей.</p> <p><i>Владеть</i> приёмами работы со стандартами, необходимыми для разработки маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей</p>	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг	<p><i>Знать</i> документы, содержащие требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Уметь</i> организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Владеть</i> приёмами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устные ответы на вопросы (коллоквиум); - практические задания
	ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<p><i>Знать</i> документы, содержащие требования по охране труда и техники безопасности.</p> <p><i>Уметь</i> организовать мероприятия по обеспечению охраны труда и техники безопасности.</p> <p><i>Владеть</i> приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоёмкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа	32
самостоятельная работа	79
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	1
Подготовка к промежуточной аттестации	
Промежуточная аттестация	зачет

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающихся, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Качество туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий.	12	2	2	4	8
Тема 2. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества	17	4	4	8	9
Тема 3. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	18	4	4	8	10
Тема 4. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристских услуг.	16	2	4	6	10
Тема 5. Стандартизация туристских услуг.	14	4	2	6	8
Тема 6. Классификация объектов туристской индустрии.	18	4	4	8	10
Тема 7. Сертификация туристских услуг.	16	4	4	8	8
Тема 8. Международная стандартизация.	16	4	4	8	8
Тема 9. Требования стандартов к организации технологических процессов в туристских предприятиях. Контроль качества туристских услуг	16	4	4	8	8
КСР	1				
Итого	144	32	32	64	79

Тема 1. Качество туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий

Определения качества согласно российским и зарубежным стандартам. Показатели качества, требования к качеству, потребительские свойства. Сервис и качество обслуживания. Факторы, формирующие качество туристских услуг. Изучение стандартов, содержащих требования к качеству обслуживания в туристских предприятиях. Особенности организации качественного обслуживания в туристских предприятиях. Анализ отечественного и зарубежного опыта.

Тема 2. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества

Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Особенности нормативно-правовых документов в условиях технического регулирования. Техническое регулирование и сфера туризма. Основные понятия технического регламента. Основания принятия технического регламента. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Требования к содержанию технического регламента.

Тема 3. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Принципы стандартизации. Добровольность и обязательность применения стандартов. Основания обязательного статуса стандартов. Участники национальной стандартизации. Этапы развития стандартизации в России. История развития стандартизации

Тема 4. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристских услуг

Классификация документов по стандартизации. Документы национальной системы стандартизации. Национальные стандарты: общая характеристика, порядок разработки. Основополагающие национальные стандарты и правила стандартизации. Предварительные

национальные стандарты. Рекомендации по стандартизации и информационно-технические справочники. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организаций. Сводные правил. Правила обозначения документов национальной системы стандартизации. Межгосударственная система стандартизации. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов.

Тема 5. Стандартизация туристских услуг

Основные понятия и роль корпоративных стандартов в качественном обслуживании потребителей туристских услуг. Виды корпоративных стандартов. Факторы, обуславливающие применение корпоративных стандартов в туристском сервисе. Правила разработки стандартов обслуживания. Разработка стандартов обслуживания на основе процессного подхода. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания. Рекомендации по внедрению клиенто-ориентированных стандартов обслуживания. Профессиональные стандарты в туристской деятельности

Тема 6. Классификация объектов туристской индустрии

Объекты классификации в сфере туризма: пляжи, горнолыжные трассы, гостиницы. Нормативно-правовая база классификации. Система классификации. Процедура классификации. Функции исполнителей и экспертов при классификации. Анализ отечественного и зарубежного опыта.

Тема 7. Сертификация туристских услуг

Содержание сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Порядок проведения. Функции исполнителей и экспертов при классификации. Нормативно-правовая база сертификации. Анализ отечественного и зарубежного опыта.

Тема 8. Международная стандартизация

Задачи и формы международного сотрудничества в области стандартизации. Международные и региональные организации по стандартизации. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации. Порядок применения зарубежных нормативных документов по стандартизации. Правила обозначения национальных стандартов, разработанных на основе применения международных или региональных стандартов.

Тема 9. Требования стандартов к организации технологических процессов в туристских предприятиях. Контроль качества туристских услуг

Изучение стандартов, содержащих общие требования и требования безопасности к туристским услугам. Требования стандартов к организации технологических процессов в турагентских и туроператорских предприятиях. Изучение стандартов, содержащих требования к персоналу, организации различных видов туризма. Требования к проектированию маршрутов и обеспечения безопасности на маршруте.

Методы контроля качества. Особенности методов сёрквл, мистери гест, статистических и маркетинговых методов. Обратная связь с клиентом. Разработка инструментов и методов контроля качества. Контроль и мотивация персонала.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 10 часов (очная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие: - практических навыков в соответствии с профилем ОП: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Методические указания для обучающихся.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем. Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям. При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами: «Менеджмент в туризме», «Управление качеством туристских услуг», «Организация туристской деятельности».

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;

- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету. Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале изучения курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет. Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в разделе 6.

Пример заданий для самостоятельной работы

Конспектирование, составление обзоров по темам:

1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.
2. Национальная система стандартизации.
3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности услуг.
6. Стандартизация в туристских предприятиях.
7. Контроль и оценка качества обслуживания в туристских предприятиях.
8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Стандартизация и сертификация туристских услуг», ссылка на электронный курс: <https://elearning.unn.ru/course/view.php?id=4328>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных	Продemonстрированы базовые навыки	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	вследствие отказа обучающегося от ответа	Имели место грубые ошибки.	дач с некоторыми недочетами	задач с некоторыми недочетами	при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	ошибок и недочетов.	
--	--	----------------------------	-----------------------------	-------------------------------	---	---------------------	--

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-7

1. Исторический обзор развития стандартизации.
2. Цели, задачи и функции стандартизации.
3. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Международные и региональные организации и по стандартизации.
6. Качество туристских услуг и методы контроля качества
7. Факторы, определяющие качество услуг.
8. Система нормативных документов, содержащих требования к безопасности услуг.
9. Стандартизация в индустрии туризма.
10. Стандарты обслуживания.
11. Особенности клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей туристских услуг.
12. Методы оценки качества и безопасности.
13. Измерение удовлетворенности потребителей.
14. Показатели безопасности в индустрии туризма.
15. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.
16. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.

17. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.
18. Инструменты обеспечения безопасности в предприятиях индустрии туризма.
19. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания.
20. Охрана труда и техника безопасности в туристских предприятиях.

7

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-

1. Продолжите определение: качество услуги – это...

- 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
- 2) объективные характеристики услуги,
- 3) субъективное восприятие услуги,
- 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель удовлетворен качеством

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) зависит от вкуса потребителя,
- 4) зависит от вида услуги.

3. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- 4) да, при условии качественного обслуживания.

4. Дайте определение потребительским свойствам услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
- 4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5. Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПК-7.

Задание 1. Изучите общие требования к туристским услугам в соответствии со стандартом ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. Определите требования к качеству услуг и офису туристского предприятия.

Задание 2. На основе стандарта ГОСТ Р 55318-2012 ознакомьтесь с требованиями к персоналу турагентских и туроператорских предприятий. На какие виды классифицируется персонал? Выпишите названия структурных подразделений в турагентских и туроператорских предприятиях и должности сотрудников в этих службах. Изучите их функции. Для каких целей может использоваться данный стандарт в практике работы туристских предприятий.

Задание 3. Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 80).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд.

В результате балльной оценки гостиница получила 120 баллов, в т.ч. внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 3 балла;

Состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покрытие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

Состояние номерного фонда:
напольное покрытие – 3 балла; мебель – 3 балла; занавеси – 3 балла; постельные принадлежности и полотенца – 3 балла; стены, потолок, окна и двери – 3 балла; освещение – 3 балла;

Состояние ванных комнат:

Стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

5.2.4. Вопросы для подготовки к зачету

1. Цели, задачи и функции стандартизации.
2. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
3. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
4. Международные и региональные организации и по стандартизации.
5. Качество туристских услуг и методы контроля качества
6. Система нормативных документов, содержащих требования к безопасности услуг.
7. Стандартизация в индустрии туризма.
8. Стандарты обслуживания.
9. Особенности клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей туристских услуг.
10. Методы оценки качества и безопасности.
11. Измерение удовлетворенности потребителей.
12. Показатели безопасности в индустрии туризма.
13. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.
14. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.
15. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.
16. Инструменты обеспечения безопасности в предприятиях индустрии туризма.
17. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания.
18. Охрана труда и техника безопасности в туристских предприятиях.
19. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
20. Виды документов по стандартизации.
21. Документы национальной системы стандартизации.
22. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
23. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских услуг.
24. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских услуг.
25. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
26. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
27. Система качества: структура, порядок формирования.
28. Управление качеством туристских услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
29. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
30. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.
31. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.
32. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.
33. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.
34. Факторы, формирующие качество туристских услуг.

35. Показатели качества услуг.
36. Классификация гостиниц в России.
37. Требования к гостиничным услугам при классификации на категории.
38. Показатели качества туристских услуг.
39. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.
40. Требования к материально технической базе гостиниц при классификации.
41. Классификация номерного фонда при классификации гостиниц.
42. Требования к номерному фонду при классификации гостиниц.
43. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.
44. Организация работ гостиницы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
45. Отличительные особенности контроля и управления качеством.
46. Особенности клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей туристских услуг.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативные документы

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. №158 Положение о классификации гостиниц.

2.Стандарты

Номер стандарта	Название стандарта
ГОСТ Р ЕН 13809-2012	Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология
ГОСТ Р ЕН 14804-2012	Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования
ГОСТ Р ЕН 15565-2012	Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации
ГОСТ Р ИСО 21103-2015	«Приключенческий туризм. Информация для участников»
ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением
ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер
ГОСТ Р ИСО 24801-3-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель
ГОСТ Р ИСО 24803-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для дайверов
ГОСТ 32611-2014	Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
ГОСТ 32612-2014	Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
ГОСТ Р 50681-2010	Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
ГОСТ Р 50690-2017	Туристские услуги. Общие требования
ГОСТ Р 53998-2010	Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
ГОСТ Р 54601-2011	Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 54602-2011	Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
ГОСТ Р 54604-2011	Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
ГОСТ Р 54605-2011	Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
ГОСТ Р 55318-2012	Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
ГОСТ Р 55881-2016	Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма
ГОСТ Р 56221-2014	Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования
ГОСТ Р 56597-2015	Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала
ГОСТ Р 56642-2015	Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования
ГОСТ Р 56643-2015	«Туристские услуги. Личная безопасность туриста»

б) основная литература

1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

в) дополнительная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата / А. В. Тебекин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 410 с. // Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 352 с. // Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541.

3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

10. Сведения о лицензионном обеспечении:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518

		00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71

320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80
-----	---	--

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: проектор, экран, ноутбук.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата).

Автор:

д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рецензент:

старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы» И.В. Воробьева

Заведующий кафедрой сервиса и туризма д.э.н., профессор М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н.И. Лобачевского