

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан географического факультета,
академик РАН Добролюбов С.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
СЕРТИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) ОПОП:
«Туризм»

Форма обучения:
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Учебно-методической комиссией географического факультета
(протокол №18, дата 22.11.2022)

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Туризм» (программы бакалавриата, магистратуры, реализуемым последовательно по схеме интегрированной подготовки).

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ №1044 от 30 августа 2019 года

Год (годы) приема на обучение: 2019

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП — относится к вариативной части ОПОП, является обязательной для освоения.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля): предварительные условия: базируется на знаниях и умениях, полученных студентами в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин («История», «Экономика»), общих математических и естественнонаучных дисциплин («Математика», «Информатика»), а также дисциплин «Основы туристской деятельности», «Организация деятельности гостиничных предприятий», «Организация деятельности туроператорских и турагентских предприятий», «Экономика туризма», «Экономика и финансы предприятий туристской индустрии», «Менеджмент на предприятиях туристской индустрии», «Правовое сопровождение деятельности предприятий туристской индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников

Компетенции выпускников (коды)	Индикаторы (показатели) достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), сопряженные с компетенциями

<p>ПК-5.Б (формируется частично)Способность внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристической индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; эффективное партнерское взаимодействие с производителями туристских продуктов и услуг.</p>	<p>ПК-5.Б.1.Способен внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристической индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; эффективное партнерское взаимодействие с производителями туристских продуктов и услуг.</p>	<p>Знать: основные понятия Федерального закона «О техническом регулировании»; названия всех Национальных государственных стандартов по туристскому и гостиничному бизнесу; цели и принципы подтверждения соответствия; системы сертификации средств размещения в РФ; систему классификации объектов туристской индустрии; основные положения системы сертификации ГОСТ Р; стандарты международной организации ИСО, зарегистрированные в РФ; требования к экспертам и организациям по сертификации туристских услуг, услуг средств размещения и организациям по классификации объектов туристской индустрии; порядок проведения работ и схемы добровольной сертификации услуг в системах, зарегистрированных в РФ.</p> <p>Уметь: определить качество услуг и качество обслуживания туриста; определить безопасность услуг средства размещения, выявить параметры качества гостиничной услуги; идентифицировать услуги туроператора по виду туризма и типу тура; составить или внести коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; оценить объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации; проанализировать Акт оценки соответствия туристских услуг требованиям безопасности; выявить проблемы средства размещения по Актам сертификации гостиниц; использовать полученные знания в практической деятельности.</p> <p>Владеть: выявлением элементов стандарта организации; дополнением должностных инструкций персонала в соответствии со стандартом организации; составлением пакета документов для туриста в соответствии с нормативной базой стандартов РФ; составлением должностных инструкций работника туристской фирмы и средства размещения в соответствии с Национальными стандартами РФ.</p>
---	--	---

4. Объем дисциплины (модуля) 3 з.е., в том числе 36 академических часов на контактную работу обучающихся с преподавателем, 72 академических часа на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения не предполагает электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий (за исключением форс-мажорных обстоятельств – пандемии и т.п.).

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе							
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) <i>Виды контактной работы, часы*</i>					Самостоятельная работа обучающегося <i>Виды самостоятельной работы, часы</i>		
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	Всего	Работа с литературой	Реферат и контрольные задания («кейс-стади»)	Всего
Тема 1. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации	11	2	2	-	-	4	3	4	7
Тема 2. Применение стандартов	11	2	2	-	-	4	3	4	7
Тема 3. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг	11	2	2	-	-	4	3	4	7
Тема 4. Туристские и экскурсионные услуги	12	2	2	-	-	4	4	4	8
Тема 5. Требования к организации спортивного туризма в РФ	12	2	2	-	-	4	4	4	8
Тема 6. Требования к организации отдыха и оздоровления детей и юношества	12	2	2	-	-	4	4	4	8

Тема 7. Предоставление туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями	12	2	2	-	-	4	4	4	8
Тема 8. Требования к информации для потребителей туристской услуги	12	2	2	-	-	4	4	4	8
Тема 9. Системы добровольной сертификации и классификации объектов туристской индустрии	12	2	2	-	-	4	4	4	8
Промежуточная аттестация: зачет	3	Устный зачет					3		3
Итого	108	18	18			36	72		72

Содержание лекций, семинаров

Содержание лекций

Тема 1. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации

Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании». Понятие о техническом регулировании. Принципы технического регулирования. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании. Технические регламенты. Обязательное подтверждение соответствия, обязательная сертификация продукции. Принципы выявления необходимости принятия технических регламентов, их составления. Контроль государства за соблюдением выполнения требований технических регламентов. Основные понятия стандартизации. Концепция стандартизации Российской Федерации до 2020 г. Цели стандартизации для предприятий туристской индустрии. Документы в области стандартизации. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации. Классификатор услуг населению. Применение Общероссийского классификатора технико-экономической и социальной информации.

Тема 2. Применение стандартов

Национальные и межнациональные стандарты. Региональные и предварительные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания. Основные понятия. Добровольное применение стандартов. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Правила принятия стандартов организаций. Международная организация по стандартизации ИСО. Сфера деятельности. Организационная структура. Цели и функции. Порядок разработки международных стандартов. Практика применения международных стандартов.

Тема 3. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг

Основные положения государственной политики Российской Федерации в области обеспечения безопасности туристских услуг. Российское законодательство по безопасности: ФЗ «О безопасности» (изменениями на 9 ноября 2020 г.). Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (редакция, действующая с 31 октября 2021 г.). Значение санитарно-эпидемиологического законодательства Российской Федерации для развития отрасли туризма и гостеприимства.

Тема 4. Туристские и экскурсионные услуги

Основные положения. Требования к обеспечению безопасности. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Определение источников опасности и выявление мер по обеспечению безопасности. Проектирование туристских услуг. Значение национального стандарта РФ ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг». Техника и технология составления проектной документации туроператора. Требования к организации туристского обслуживания для инвалидов.

Тема 5. Требования к организации спортивного туризма в Российской Федерации

Виды спортивного туризма. Безопасность как основное требование к организации программ спортивного туризма. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования». Требования к подготовке и квалификации персонала для обслуживания туристов в ходе реализации программ спортивного туризма. Аттестация инструкторов-проводников. Требования к средствам размещения при организации спортивных туристских программ.

Тема 6. Требования к организации отдыха и оздоровления детей и юношества

Безопасность как основное требование к организации отдыха и оздоровления детей и юношества. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма». Национальный стандарт РФ «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» ГОСТ Р 52887-2007. Требования к персоналу, его квалификации, размещению несовершеннолетних туристов, программам отдыха и досуга детей и юношества.

Тема 7. Предоставление туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями

Основные требования, предъявляемые к туристским услугам, предоставляемым людям с ограниченными физическими возможностями. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». ГОСТ Р 50602-93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30471-96). Требования к организации туристского обслуживания для инвалидов».

Тема 8. Требования к информации для потребителей туристской услуги

Виды информации, предоставляемой туристам в ходе приобретения и потребления туристской услуги. ГОСТ Р 53997-2010. ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». ГОСТ Р 56197-2014 (ISO14785:2014) «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования». ГОСТ Р 57581-2017 «Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования». Требования законодательства к информации об услугах при организации рекламы и реализации туристского продукта. ФЗ от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе».

Тема 9. Системы добровольной сертификации и классификации объектов туристской индустрии

Добровольные системы сертификации – краткая характеристика основных российских добровольных систем сертификации: система сертификации Гост Р, система сертификации ВНИИКи, система сертификации Роспотребнадзора. Классификация и ее отличие от сертификации. Классификация средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей. Требования к материально-техническому оснащению, персоналу, количеству и качеству услуг. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Приказ Федерального агентства по туризму от 8 сентября 2020 года N 287-Пр-20 «Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей».

План проведения семинаров

1. Обсуждение вопросов применения технического законодательства как основы деятельности по стандартизации и сертификации в туризме.
 2. Обсуждение правил разработки и применения стандартов организаций в туристической отрасли, а также применения системы добровольной сертификации и классификации объектов туристской индустрии
 3. Обсуждение особенностей государственной политики в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг
 4. Обсуждение особенностей организации туристских и экскурсионных услуг.
 5. Обсуждение требований к организации спортивного туризма в Российской Федерации.
 6. Обсуждение особенностей предоставления туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями.
7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю):

Примерный перечень вопросов для устного опроса

1. Обеспечение качества услуг – основная цель деятельности технического регулирования.
2. Нормативные документы стандартизации.
3. Значение Федерального Закона Российской Федерации «О техническом регулировании для развития туризма и гостиничного бизнеса».
4. Роль, цели и принципы стандартизации в Российской Федерации.
5. Характеристика стандартов туристских организаций.

6. Концепция развития национальной системы стандартизации и ее значение для туризма и гостеприимства.
7. Добровольная сертификация услуг туризма.
8. Добровольная сертификация средств размещения.
9. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
10. Туристские услуги. Требования по безопасности туристских услуг. Значение ГОСТ Р для оказания безопасных услуг размещения
11. Требования к размещению с людей с ограниченными физическими возможностями.
12. Требования к организации детского отдыха. Требования к размещению групп детей и подростков.
13. Активные виды туризма. Требования к персоналу. Требования к услуге размещения.
14. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
15. Система классификации горнолыжных трасс.
16. Система классификации пляжей.
17. Требования к безопасности зданий (сооружений) и их значение для развития гостиниц Москвы.
18. Санитарные нормы и правила и их значение для функционирования гостиниц.

Примерные темы рефератов

1. Содержание и применение технических регламентов.
2. Стандарты организаций питания, туристских организаций.
3. Преимущества использования стандартов деятельности (с позиции потребителя и с позиции персонала организации).
4. Факторы, влияющие на безопасность туристских услуг.
5. Факторы, влияющие на безопасность услуги при организации отдыха детей и юношества.
6. Факторы, влияющие на безопасность услуги при организации спортивных туристских программ.
7. Применение современных технологий, разработка и соблюдение стандартов – факторы, влияющие на повышение качества услуг.
8. Правила обслуживания гостей в средствах размещения.
9. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли.
10. Проблемы организации размещения (спортивные туристские программы, организованные детские группы, люди с ограниченными физическими возможностями).

Примерные темы практических контрольных заданий (решение типовых задач - «кейс-стади»):

1. «Кейс-стади» «Разработка стандартов»: студенты делятся на группы, каждая группа готовит проект стандарта в области туризма, разрабатываются разделы обязательных и альтернативных требований стандартов.
2. Задание: Разработать схему использования Общероссийского классификатора технико-экономической и социальной информации (акцент - услуги населению)

3. Показать значение санитарно-эпидемиологического законодательства Российской Федерации для развития отрасли туризма и гостеприимства.
4. Показать значение основных этапов проектирования туристских услуг, факторы, учитывающиеся при составлении модели туристской услуги, основные и дополнительные требования к туристским услугам и условиям обслуживания туристов.
5. Показать значение основных требований к подготовке и квалификации персонала для обслуживания туристов и требования к средствам размещения при организации спортивных туристских программ (аттестация инструкторов-проводников).
6. Показать значение основных требований к персоналу, в т.ч. его квалификации, при размещении несовершеннолетних туристов, основные требования к средствам размещения несовершеннолетних туристов, основные требования к программам отдыха и досуга детей и юношества.
7. Показать значение основных требований законодательства Российской Федерации к формированию и предоставлению туристских услуг людям с ограниченными физическими возможностями.
8. Показать значение основных требований законодательства Российской Федерации к информации об услугах при организации рекламы и реализации туристского продукта.
9. Показать значение основных требований к материально-техническому оснащению, персоналу, количеству и качеству услуг при классификации средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Государственная политика в области безопасности туристских услуг.
2. Принципы технического регулирования.
3. Концепция развития стандартизации.
4. Виды стандартов.
5. Международная организация по стандартизации (ISO): цели, направления деятельности.
6. Стандарты организаций.
7. Объекты стандартизации в сфере туризма.
8. Проектирование туристских услуг.
9. Стандарты по безопасности организации туристской деятельности.
10. Безопасность услуг спортивного туризма.
11. Организация туристского обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями инвалидов.
12. Организация отдыха и размещения детей и юношества.
13. Информационное обеспечение туристской деятельности.
14. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов. Цели надзора.
15. Правила добровольной сертификации услуг. Схемы сертификации.
16. Требования к экспертам и органам по сертификации и классификации услуг.

17. Технология проведения работ по сертификации услуг.
18. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
19. Система классификации горнолыжных трасс.
20. Система классификации пляжей.

Шкала и критерии оценивания

Промежуточная аттестация–устный зачет.

Оценка РО и соответствующие виды оценочных средств	Незачет	Зачет
Знания (виды оценочных средств: устные опросы, реферат, задачи («кейс-стади»))	Фрагментарные знания или отсутствие знаний	Сформированные систематические знания или общие, но не структурированные знания
Умения (виды оценочных средств: устные опросы, реферат, задачи («кейс-стади»))	В целом успешное, но не систематическое умение или отсутствие умений	Успешное и систематическое умение или в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств: устные опросы, реферат, задачи («кейс-стади»))	Наличие отдельных навыков или отсутствие навыков	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач или, в целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме

8. Ресурсное обеспечение

- Перечень основной и дополнительной учебной литературы:

Основная литература:

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/А.Ю. Александров. - М.: - «Кронус», 2019. - 460 с.
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование).
3. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 257 с. — (Высшее образование).

4. Леонов О.А., Шкаруба Н.Ж., Карпузов В.В. Метрология, стандартизация и сертификация. Учебник для вузов. - Серия «Высшее образование». – М.: Изд-во «Лань», 2022. – 196 стр.
5. Никифорова, А.А., Чернявская, О.В. Н 62 Организация туристской деятельности в кризисный период: учебно-методическое пособие / А.А. Никифорова, О.В. Чернявская. Нижневартовск: Изд-во НВГУ, 2021. - 111 с.

Дополнительная литература:

1. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»
2. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования»
3. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
4. ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста»
5. ГОСТ Р 56197-2014 «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»
6. ГОСТ Р 57581-2017 «Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования»
7. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»
8. ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»
9. ГОСТ Р 55698-2013 «Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования»
10. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»
11. ГОСТ Р 57807-2017 «Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)»
12. ГОСТ Р 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования»
13. ГОСТ Р 55881-2013 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма»
14. ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов»
15. ГОСТ Р 57280-2016 «Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма»
16. ГОСТ Р 56597-2015 «Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала»
17. ГОСТ Р 57805-2017 «Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования»
18. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»
19. ГОСТ Р 57806-2017 «Туристские услуги в области самостоятельного туризма. Общие требования»
20. ГОСТ Р 56642-2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования»
21. ГОСТ Р 57287-2016 «Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования»
22. ГОСТ Р 57854-2017 «Услуги оздоровительного туризма. Общие требования»
23. ГОСТ Р 57286-2016 «Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования»
24. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
25. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
26. ГОСТ 30594-97 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»

- Перечень лицензионного программного обеспечения

Не требуется

- Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Реферативная база данных издательства Elsevier: www.sciencedirect.com
2. Электронная база научных публикаций www.webofscience.com

- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)

3. www.gost.ru – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. www.unwto.org - официальный сайт Всемирной туристской организации
5. www.russiatourism.ru – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации
6. www.rata-news.ru – официальный информационный портал Российского Союза Туриндустрии
7. www.garant.ru – официальный сайт информационно-правового портала «Гарант»
8. www.consultant.ru - официальный сайт справочно-правовой системы «Консультант+»
9. <http://tourlib.net/lib.htm> - электронная библиотека «Туристская библиотека»

- Описание материально-технической базы

Учебная аудитория с мультимедийным проектором

9. Язык преподавания: русский

10. Преподаватель (преподаватели): Ответственный за курс — Валькова Т.М., преподаватель: Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова

11. Разработчики программы: Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова