

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Специальность  
*43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация выпускника:  
*Менеджер*

Казань 2018

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской деятельности» (для 2018 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации.

*Разработчик:*

*Мурзаева Г.В.*, преподаватель кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018  
© Мурзаева Г.В., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3.Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины .....	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС): .....	5
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской деятельности» .....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2. Информационное обеспечение обучения .....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

## **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа «Стандартизация и сертификация туристской деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 г № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация туристской деятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам общеобразовательного цикла.

## **1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

**Целью изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской деятельности»** является сформировать базовые теоретические знания и практические навыки обучающегося, в области организации и ведения гостиничной индустрии, для освоения профессиональных компетенций по специальности Гостиничный сервис.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

### **уметь:**

разбираться в документации по сертификации гостиничных и туристических услуг

определять нормативно-правовые акты к специфике туристических и гостиничных услуг

составить схему сертификации гостиничных услуг

### **знать:**

законодательную базу в туристической деятельности

основные положения федерального закона о туристской деятельности

принципы государственного регулирования в туризме

основную документацию по сертификации и стандартизации туристских услуг

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы..

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):**

	<b>Очное обучение</b>	<b>Заочное обучение</b>
Максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:	62	62
обязательная аудиторная учебная нагрузка	40	10
самостоятельная работа	22	52

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

#### *очная форма обучения*

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	62
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	40
теоретическое обучение	20
практические занятия	20
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	22
<b>Промежуточная аттестация</b> (4 семестр) – на базе основного общего образования (2 семестр) –на базе среднего общего образования	Экзамен

#### *заочная форма обучения*

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	62
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	10
теоретическое обучение	4
практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	52
<b>Промежуточная аттестация</b> (2 курс) – на базе основного общего образования (1 курс) –на базе среднего общего образования	Экзамен

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация в туристской деятельности»

*очная форма обучения*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические работы	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Связь с другими дисциплинами, цели и задачи стандартизации.	2	1
	Основные понятия, термины и определения.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Основные стандарты туристической деятельности	4	2
<b>Тема 1 Лицензирование гостиничной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Порядок сертификации гостиничных услуг, лицензирование гостиниц. Контроль за сертифицированными услугами	2	1
	Особенности проведения сертификации гостиниц в РФ Международная аттестация гостиниц	2	
	<b>Практическое занятие</b> Виды документации по сертификации гостиничных услуг Схема сертификации и классификации гостиниц	2	2
	Законодательная база в международной туристической и гостиничной деятельности Нормативно-правовые акты в тур деятельности в РФ	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Законодательные и нормативные документы, регламентирующие сертификацию и стандартизацию гостиничных услуг	6	
<b>Тема 2 Сертификация и стандартизация туристических услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Лицензирование туристической деятельности.	2	1
	Сертификация туристических путешествий.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Сертификация экскурсий	2	2
	Сертификация туристических маршрутов	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Анализ правил предоставления услуг туристических компаний	6	

<b>Тема 3 Государственное регулирование в сфере туризма</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Показатели качества гостиничных услуг	2	1
	Корректирующие мероприятия при нарушении	2	
	<b>Практическое занятие</b> Нормативно-правовые акты в гостиничной сфере	2	2
	Гражданско-правовые отношения в тур деятельности. Законодательная база в гостиничной и туристической деятельности	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Программа развития туризма в РФ Инвестиционная политика государства в области туризма Принципы государственного регулирования тур индустрии	4	3
<b>Тема 4. Безопасность предоставления тур услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Качество обслуживания туристов. Безопасность туристов.	2	1
	Медицинское страхование и виды страхования тур услуг	2	
	<b>Практическое занятие</b> Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Гражданско-правовые отношения в туристической деятельности Контролирующие органы в туристической деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Страхование по обеспечению безопасности туристов Страхование медицинских расходов туристов Стандарты и требования безопасности туристических услуг	6	3
<b>ИТОГО</b>		20/20/22	

*заочная форма обучения*

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала и практические работы</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Связь с другими дисциплинами, цели и задачи стандартизации.	2	1
	Основные понятия, термины и определения.	2	



	<b>Практическое занятие</b> Основные стандарты туристической деятельности	4	2
<b>Тема 1</b> <b>Лицензирование гостиничной деятельности</b>	<b>Самостоятельная работа</b> Порядок сертификации гостиничных услуг, лицензирование гостиниц. Контроль за сертифицированными услугами	2	3
	Особенности проведения сертификации гостиниц в РФ Международная аттестация гостиниц	2	
	<b>Практическое занятие</b> Виды документации по сертификации гостиничных услуг Схема сертификации и классификации гостиниц	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Законодательная база в международной туристической и гостиничной деятельности Нормативно-правовые акты в тур деятельности в РФ	2	3
	Законодательные и нормативные документы, регламентирующие сертификацию и стандартизацию гостиничных услуг	6	
<b>Тема 2</b> <b>Сертификация и стандартизация туристических услуг</b>	<b>Самостоятельная работа</b> Лицензирование туристической деятельности.	2	3
	Сертификация туристических путешествий.	2	
	Сертификация экскурсий	2	
	Сертификация туристических маршрутов	2	
	Анализ правил предоставления услуг туристических компаний	6	
<b>Тема 3</b> <b>Государственное регулирование в сфере туризма</b>	<b>Самостоятельная работа</b> Показатели качества гостиничных услуг	2	3
	Корректирующие мероприятия при нарушении	2	
	Нормативно-правовые акты в гостиничной сфере	2	
	Гражданско-правовые отношения в тур деятельности. Законодательная база в гостиничной и туристической деятельности	2	
	Программа развития туризма в РФ Инвестиционная политика государства в области туризма Принципы государственного регулирования тур индустрии	4	
<b>Тема 4.</b> <b>Безопасность</b>	<b>Самостоятельная работа</b> Качество обслуживания туристов.	2	3

<b>предоставления тур услуг</b>	Безопасность туристов.		
	Медицинское страхование и виды страхования тур услуг	2	
	Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	
	Гражданско-правовые отношения в туристической деятельности Контролирующие органы в туристической деятельности.	2	
	Страхование по обеспечению безопасности туристов Страхование медицинских расходов туристов Стандарты и требования безопасности туристических услуг	6	
<b>ИТОГО</b>		4/6/52	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.*

*Оборудование учебного кабинета:*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

*Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:*

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

*Оборудование, технические средства обучения:*

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветное;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Системный блок;

Монитор.

Переносное мультимедийное оборудование.

*Программное обеспечение:*

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO

3. Консультант + версия проф.
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]:офици. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.
2. Порядок классификации объектов в туристической индустрии, включающих гостинцы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490
4. Федеральный закон «о туризме и тур индустрии в РФ» 2003

#### **Основная литература:**

1. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929951>
2. Кошечая, И.П. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 415 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/984035>
3. Герасимова, Е.Б. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов. - 2-е изд. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=922730>

#### **Дополнительная литература**

1. Хрусталева, З.А. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / З.А. Хрусталева. — Москва : КноРус, 2017. — 172 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/930130>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины** осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, проверки выполнения самостоятельной работы.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

<b>Результаты обучения: умения, знания</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
Разбираться в документации по сертификации гостиничных и туристических услуг	Тестовые задания, доклады Экзамен
Определять нормативно-правовые акты к специфике туристических и гостиничных услуг	Тестовые задания, контрольная работа Экзамен
Составить схему сертификации гостиничных услуг	Тестовые задания, контрольная работа Экзамен
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
Законодательную базу в туристической деятельности	Тестовые задания, доклад Экзамен
Основные положения федерального закона о туристской деятельности	Тестовые задания, контрольная работа Экзамен
Принципы государственного регулирования в туризме	Тестовые задания Экзамен
Основную документацию по сертификации и стандартизации туристских услуг	Тестовые задания, контрольная работа Экзамен