

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 27.04.2023 13:32:23

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму

Челябинск 2022

## Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины .....	4
2. Структура и содержание дисциплины .....	5
3. Условия реализации дисциплины .....	43
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....	45

# 1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ОП.06 Стандартизация и сертификация туристских услуг

## 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОП.06 Стандартизация и сертификация туристских услуг является обязательной частью общепрофессионального учебного цикла образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины ОП.06 Стандартизация и сертификация туристских услуг обучающийся должен:

### *уметь:*

- анализировать основные теоретические положения нормативно-правовой документации по стандартизации, сертификации и качеству и применять их на практике
- анализировать нормативных и правовых документов по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии.

### *знать:*

- порядок разработки и внедрения нормативной документации по стандартизации, сертификации и качеству.

### **Перечень формируемых компетенций**

#### *Общие компетенции (ОК):*

- 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

#### *Профессиональные компетенции (ПК):*

- ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.
- ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
- ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
- ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
- ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Личностные результаты:

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 20</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 28</b>

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>48</b>
<b>В том числе в форме практической подготовки</b>	<b>10</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>16</b>
практические занятия	<b>16</b>
консультации	
<i>самостоятельная работа</i>	<b>16</b>
Промежуточная аттестация в форме	Экзамен

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.06 Стандартизация и сертификация туристских услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
<b>РАЗДЕЛ I. ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ</b>			
Тема 1.1. Организация и технологии стандартизации	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Объект, предмет, основные понятия дисциплины. Механизм стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Принципы стандартизации, методы стандартизации	2	
	<b>Практическое занятие</b> Выполнение задания: Анализ основных определений и терминов, используемых в области технического регулирования и в сфере услуг	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнить таблицу «Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»	2	
Тема 1.2. Категории и виды стандартов	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Государственные, отраслевые стандарты, технические условия, стандарты предприятий, стандарты организаций, международные стандарты (ИСО) Стандарты основополагающие, стандарты на продукцию, услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля	2	
	<b>Практическое занятие</b> Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнить таблицу «Соответствие нормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям	2	
Тема 1.3. Система	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7
	1. Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития.	2	

стандартизации	2. Органы и службы стандартизации в РФ. 3. Международные организации по стандартизации.		ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	<b>Практическое занятие</b> Выполнение задания: Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг. Основные понятия. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Доклады на тему: «Зарубежный опыт стандартизации услуг» - анализ опыта различных европейских стран.	2	
Тема 1.4. Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Выполнение задания: Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Способы маркировки знаками соответствия. Устный опрос по теме Знаки соответствия при обязательной сертификации. Знаки соответствия добровольных систем сертификации	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить доклады: Правила применения знака соответствия. Структура стандартов ИСО Сфера деятельности ИСО Организационная структура ИСО	2	
<b>РАЗДЕЛ II. ОСНОВЫ СЕРТИФИКАЦИИ</b>			
Тема 2.1. Основные цели, задачи и принципы сертификации	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	1.Содержание термина «сертификация». 2.Сертификация обязательная и добровольная. 3.Система сертификации.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Заслушивание сообщений по темам Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Эффект сертификации.	2	

	Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Организация и проведение обязательной сертификации. Системы добровольной сертификации действующие на территории РФ.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов: Законодательная база сертификации в Российской Федерации. Стандарты ИСО в российской сертификации. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации.	2	
Тема 2.2. Порядок проведения сертификации туристских услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Критерии сертификации услуг. Органы по сертификации в сфере услуг. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги. Порядок проведения сертификации услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации. Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Решение ситуационных задач	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ содержания нормативных документов по сертификации туристских, экскурсионных, гостиничных услуг и услуг общественного питания. Анализ содержания нормативных документов по процедурам сертификации	2	
Тема 2.3 Сертификация качества на основе стандартов ИСО серии 9000	<b>Содержание учебного материала</b>	12	ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Работа турфирмы по обеспечению качества услуг в работе: со средствами размещения; предприятиями, оказывающими услуги по трансферу; иными предприятиями, оказывающими услуги, входящими в туристский продукт; с клиентами. Разработка документации туристского предприятия в области качества. Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия. Процедура сертификации СМК. Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО.	4	
	<b>Практическое занятие</b> 1. Решение ситуационных задач	4	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих качество оказания услуг потребителю. Подготовка к экзамену	4	
Промежуточная аттестация	Экзамен		ОК 1 –ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.7 ПК 2.1. – ПК 2.6. ПК 3.1. – ПК 3.4. ПК 4.1.- ПК 4.3 ЛР 16-18,20,28
	Всего:	48	



### 3. Условия реализации дисциплины

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

##### **Кабинет турагентской и туроператорской деятельности**

(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

##### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет»

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

*Основная литература:*

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495961>

*Дополнительная литература:*

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать основные теоретические положения нормативно-правовой документации по стандартизации, сертификации и качеству и применять их на практике</li> <li>- анализировать нормативных и правовых документов по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок разработки и внедрения нормативной документации по стандартизации, сертификации и качеству.</li> </ul>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач, не активен в групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленных задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.</p>	<p>Оценка результатов выполненных заданий</p> <p>Устный опрос</p> <p>Заслушивание и оценивание сообщений</p> <p>Анализ решения ситуативных задач</p> <p>Экзамен</p>