

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 18.04.2022 08:00:23  
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

## Содержание

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ..... | 3  |
| 2. Структура и содержание дисциплины .....                 | 4  |
| 3. Условия реализации дисциплины .....                     | 10 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ..... | 11 |

# 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 вариативной 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>6 семестр</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                              |
| <b>РАЗДЕЛ I. ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                              |
| Тема 1.1.<br>Организация и технологии стандартизации | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                       | 6           | ОК 1 –ОК 9<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>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><br>Выполнение задания: Анализ основных определений и терминов, используемых в области технического регулирования и в сфере услуг                                                                                               | 2           |                                                                                                              |
|                                                      | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Заполнить таблицу «Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»                                                                                            | 2           |                                                                                                              |
| Тема 1.2.<br>Категории и виды стандартов             | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                       | 6           | ОК 1 –ОК 9<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>ЛР 16-18,20,28 |
|                                                      | Государственные, отраслевые стандарты, технические условия, стандарты предприятий, стандарты организаций, международные стандарты (ИСО)<br>Стандарты основополагающие, стандарты на продукцию, услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля | 2           |                                                                                                              |
|                                                      | <b>Практическое занятие</b><br>Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение                                              | 2           |                                                                                                              |
|                                                      | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Заполнить таблицу «Соответствие нормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям                                                                                                 | 2           |                                                                                                              |
| Тема 1.3.<br>Система                                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                       | 6           | ОК 1 –ОК 9<br>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.<br>3. Международные организации по стандартизации.                                                                                                                                                                                                                    |   | ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>ЛР 16-18,20,28                                  |
|                                                                  | <b>Практическое занятие</b><br>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><br>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<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>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><br>Выполнение задания: Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Способы маркировки знаками соответствия.<br>Устный опрос по теме Знаки соответствия при обязательной сертификации. Знаки соответствия добровольных систем сертификации               | 2 |                                                                                                              |
|                                                                  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовить доклады:<br>Правила применения знака соответствия.<br>Структура стандартов ИСО<br>Сфера деятельности ИСО<br>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<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>ЛР 16-18,20,28 |
|                                                                  | 1.Содержание термина «сертификация».<br>2.Сертификация обязательная и добровольная.<br>3.Система сертификации.                                                                                                                                                                                                | 2 |                                                                                                              |
|                                                                  | <b>Практическое занятие</b><br>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><br>Подготовка рефератов:<br>Законодательная база сертификации в Российской Федерации.<br>Стандарты ИСО в российской сертификации.<br>Информационно-компьютерное обеспечение сертификации.<br>Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.<br>Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. | 2  |                                                                                                              |
| Тема 2.2.<br>Порядок проведения сертификации туристских услуг         | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6  | ОК 1 –ОК 9<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>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><br>Решение ситуационных задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2  |                                                                                                              |
|                                                                       | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Анализ содержания нормативных документов по сертификации туристских, экскурсионных, гостиничных услуг и услуг общественного питания.<br>Анализ содержания нормативных документов по процедурам сертификации                                                                                                                                                                                           | 2  |                                                                                                              |
| Тема 2.3<br>Сертификация качества на основе стандартов ИСО серии 9000 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 12 | ОК 1 –ОК 9<br>ПК 1.1 – ПК 1.7<br>ПК 2.1. – ПК 2.6.<br>ПК 3.1. – ПК 3.4.<br>ПК 4.1.- ПК 4.3<br>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.<br>Разработка документации туристского предприятия в области качества.<br>Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия.<br>Процедура сертификации СМК.<br>Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО.       | 4  |                                                                                                              |
|                                                                       | <b>Практическое занятие</b><br>1. Решение ситуационных задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4  |                                                                                                              |

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



### 3. Условия реализации дисциплины

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

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.** Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178–02): оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

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

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

##### **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). —

#### 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> |