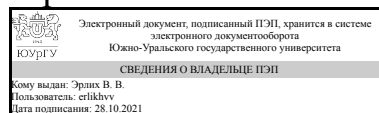


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



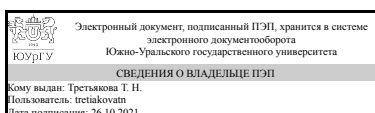
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.15 Стандартизация и сертификация туристских услуг
для направления 43.03.02 Туризм
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

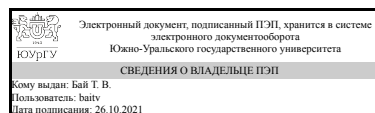
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

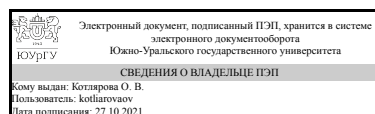
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент (кн)



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



О. В. Котлярова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации туристских услуг. Задачи: 1) изучение процессов стандартизации, сертификации в индустрии туризма ; 2) изучение правовых основ разработки и применения стандартов в туристской индустрии в РФ; 3) систематизация действующих стандартов в области туристской индустрии.

Краткое содержание дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг В России. Основы законодательства по стандартизации. Уровни стандартов, действующих на территории РФ. Сертификация как гарантия качества туристских услуг. Основы законодательства по сертификации. Правила сертификации туристских услуг. Управление качеством туристских услуг.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: содержание национальных стандартов в сфере туризма Умеет: применять национальные стандарты и другую нормативно-техническую документацию в профессиональной туристской деятельности Имеет практический опыт: применения национальных стандартов в сфере туризма
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знает: международные и российские нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиН, СНИП), регулирующие обеспечение безопасности туризме Умеет: использовать международные и российские нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиН, СНИП), регулирующие обеспечение безопасности туризме Имеет практический опыт: оформления документов, регулирующих обеспечение безопасности при проектировании турпродукта
ПК-1 способен работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	Знает: порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов, технических условий и другой нормативно-технической документации на предприятиях туристской индустрии Умеет: использовать методику стандартизации и сертификации услуг на предприятиях туристской индустрии Имеет практический опыт: разработки и внедрения внутренних стандартов на предприятиях туристской индустрии

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Туристские ресурсы региона, Менеджмент, Туристское ресурсоведение, Культурно-исторические туристские ресурсы, Экология, Классификация средств размещения в туризме, Экономика, Основы курортного дела, Технологии туроперейтинга, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Социология, Концепции современного естествознания, Активные виды туризма, Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме, Основы медицинских знаний, Цифровые технологии и методы статистической обработки данных, Правоведение, Безопасность жизнедеятельности, Методика природоведческих экскурсий, Региональное ресурсоведение, Социально-экономическая география современного мира, Политология, Культурно-исторические туристские центры, Инновации в туризме, Виды и тенденции развития туризма, Основы исследовательской деятельности, География туризма, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)</p>	<p>Рекреационный потенциал туристских территорий, Обеспечение безопасности в туризме, Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр)</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме	<p>Знает: телекоммуникационные системы и компьютерные сети в туризме; туристские информационные системы, основные виды программных продуктов для продвижения туристского продукта, основные виды программных продуктов для работы с текстовыми, графическими, статистическими, изобразительными данными и их особенности Умеет: осуществлять деловую коммуникацию с использованием телекоммуникационные системы и туристских информационных систем, использовать возможности современных</p>

	<p>информационных технологий для продвижения туристского продукта, осуществлять эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях Имеет практический опыт: использования информационно-коммуникативных и ГИС-технологий для осуществления делового общения и профессиональной деятельности в туризме, работы с программными средствами для продвижения туристского продукта (редакторы для работы с текстом и разработки презентаций), работы в текстовых и графических редакторах, базах данных, программах для обработки статистических данных, сервисах Интернета.</p>
<p>Экология</p>	<p>Знает: предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации, основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования Умеет: осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга , обеспечивать нормы санитарно-эпидемиологического благополучия персонала и населения, оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы Имеет практический опыт: навыками мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях, адекватно оценивать обстановку в условиях чрезвычайной ситуации и (или) при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, в иных случаях, ставящих под угрозу жизнь, здоровье или нормальные жизненные условия населения, выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности</p>
<p>Политология</p>	<p>Знает: о субъектах политики, о политической системе Российской Федерации, о характере политического режима в России, о формах политического участия граждан и возможностей их влияния на политический процесс, основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли, основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально- экономические и культурно-</p>

	<p>религиозные факторы становления и развития государственной политики Умеет: ориентироваться в национальном политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов Имеет практический опыт: анализа политической обстановки в стране и ее влияния на развитие туризма, определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности, формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости</p>
Правоведение	<p>Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности</p>
Культурно-исторические туристские ресурсы	<p>Знает: общие культурно-ценностные ориентиры в контексте имеющихся туристских ресурсов,</p>

	<p>понятие и классификацию культурно-исторических туристских ресурсов, формы включения культурно-исторических ресурсов в систему туристского обслуживания, ресурсное обеспечение познавательного (культурно-исторического) вида туристской деятельности</p> <p>Умеет: устанавливать систему взаимосвязей между имеющимися культурно-историческими туристскими ресурсами и межкультурным разнообразием региона, проводить отбор культурно-исторических ресурсов для включения в систему туристского обслуживания, используя статистические и другие методы в процессе обработки информации проводить анализ и выявлять культурно-исторические туристские ресурсы для целей туристской деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: определения культурной привлекательности объектов туристских ресурсов региона, заполнения бланочной и нормативной документации для включения историко-культурных памятников в объекты туристской деятельности и экскурсионные маршруты, составления туристских продуктов на основе аттрактивности культурно-исторических ресурсов, презентации информации о культурно-исторических туристских ресурсах</p>
<p>География туризма</p>	<p>Знает: основы туристской регионалистики и районирования, туристские территории Российской Федерации, их иерархию и типологию, основные туристские территории мира и Российской Федерации, их иерархию и типологию на основе исторических и культурных различий, основные туристские направления и туристские центры на территории Российской Федерации, национальную туристскую специализацию рынка туристских услуг</p> <p>Умеет: выделять зоны и центры различных видов туризма на территории РФ; условия и факторы их формирования на основе имеющихся ресурсов и ограничений, выделять зоны и центры познавательных видов туризма на территории РФ; условия и факторы их формирования на основе исторических и культурных различий, выбирать приоритетные направления развития туризма в регионах России</p> <p>Имеет практический опыт: географического анализа туристских территорий, составления программ туристских маршрутов на основе культурно-исторических ресурсов регионов РФ, географического исследования туристско-рекреационных ресурсов и туристских центров в регионах России</p>
<p>Активные виды туризма</p>	<p>Знает: основные правила, нормы и технику безопасности при проектировании и проведении активных форм туризма, возрастно-половые</p>

	<p>особенности развития физических качеств и формирования туристических навыков, основные понятия и виды активного туризма как формы массовой рекреации Умеет: применять основные правила, нормы и технику безопасности в туристском походе (пешем, водном, горном, спелео), планировать и проводить основные формы физкультурно-оздоровительных занятий туристической направленности с детьми дошкольного и школьного возрастов, взрослыми людьми с учетом санитарно-гигиенических, климатических, региональных и национальных условий, выбирать типы и виды активного туризма в соответствии с физическим состоянием и подготовленностью туристов Имеет практический опыт: составления инструкций по технике безопасности в туристском походе и проведения инструктажа, проведения туристских походов для различных групп людей (дети дошкольного и школьного возрастов, взрослыми людьми различных возрастов), составления и реализации программ спортивно-оздоровительного характера в активных видах туризма</p>
<p>Менеджмент</p>	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий туристской индустрии, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристской индустрии, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, принятия решений в</p>

	<p>профессиональной деятельности</p>
<p>Виды и тенденции развития туризма</p>	<p>Знает: характерные особенности различных видов туризма в основных туристских регионах России, характерные особенности продвижения различных видов туристских продуктов Умеет: выбирать и определять эффективные направления развития туризма в регионах России на основе анализа статистических данных в туризме, характеризовать различные виды туризма и выбирать эффективные меры для продвижения их видов туристских продуктов Имеет практический опыт: определения туристско-рекреационных зон и перспективных видов развития туризма для создания эффективных туристских продуктов, подбора и использования на практике эффективных мер для продвижения различных видов туристских продуктов</p>
<p>Социально-экономическая география современного мира</p>	<p>Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира, определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности</p>
<p>Безопасность жизнедеятельности</p>	<p>Знает: нормы и правила охраны труда и техники безопасности в избранной сфере профессиональной деятельности, основные виды опасных и вредных производственных факторов, их действие на организм человека, нормирование и меры защиты от них, основные виды чрезвычайных ситуаций военного, природного и техногенного характера; методы обеспечения защиты населения в чрезвычайных ситуациях Умеет: применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях избранной сферы профессиональной деятельности, осуществлять выбор средств и способов защиты человека от опасных и вредных производственных факторов Имеет практический опыт: по использованию основных методов защиты производственного персонала и населения от воздействий аварий, катастроф, стихийных бедствий, оценки факторов рисков и опасности и организации безопасной</p>

	жизнедеятельности в соответствии с национальными стандартами безопасности
Концепции современного естествознания	<p>Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, владения инструментальной базой современного естествознания и методами обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли</p>
Инновации в туризме	<p>Знает: методы, средства и технологии инновационного процесса и его этапы, современные инновационные технологические процессы создания и разработки туристских продуктов/услуг , основные категории инноватики и научные подходы к инновационному проектированию и созданию моделей туристского обслуживания Умеет: проектировать инновационный туристский продукт при заданных критериях с использованием информационных технологий, проектировать модели инновационных туристских продуктов/услуг на основе современных технологий, создавать модели туристских продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ туристского обслуживания и технологий оказания услуг Имеет практический опыт: применения современных информационных технологий при разработке инновационных туристских продуктов, инновационного проектирования и моделирования на основе современных технологий, инновационного проектирования и моделирования с целью продвижения туристского продукта</p>
Культурно-исторические туристские центры	<p>Знает: специфику культурно-исторического развития отдельных территорий, ресурсное обеспечение познавательного (культурно-исторического) вида туристской деятельности, понятие и классификацию культурно-исторических центров России, номенклатуру исторических городов России Умеет: создавать концепции развития туризма региональных центров на основе имеющихся культурно-исторических ресурсов, используя</p>

	<p>статистические и другие методы обработки информации проводить анализ и выявлять туристско-рекреационный потенциал культурно-исторических центров и исторических городов России для целей туристской деятельности, проводить паспортизацию культурно-исторических центров и исторических городов России для целей туристской деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: анализа и сопоставления понятий «культурно-исторический центр», «памятники истории и культуры», «историко-культурное наследие» и др., презентации информации о культурно-исторических центрах и экскурсионных объектах; методами получения и обработки информации о культурно-исторических объектах, в т. ч. навыками полевых исследований, применения критериев оценки особенностей различных культурно-исторических центров</p>
<p>Основы медицинских знаний</p>	<p>Знает: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи, основные категории здорового образа жизни</p> <p>Умеет: определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи</p> <p>Имеет практический опыт: неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения</p>
<p>Основы исследовательской деятельности</p>	<p>Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы, основные категории и методы информационно-аналитической деятельности в туристской индустрии</p> <p>Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях, работать с программными продуктами по обработке данных научно-исследовательской работы</p> <p>Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии, интерпретации информационных данных как результата исследовательской деятельности</p>
<p>Экономика</p>	<p>Знает: цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, основные понятия,</p>

	<p>категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макроуровне</p> <p>Умеет: использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики</p> <p>Имеет практический опыт: использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
Туристское ресурсоведение	<p>Знает: основные категории и характеристики туристских ресурсов и ограничений, методику оценки туристского потенциала территории</p> <p>Умеет: выбирать оптимальные туристские ресурсы и проводить оценку туристского потенциала регионов, оценивать туристский потенциал территории и определять перспективные туристско-рекреационные зоны, районы и рынки туризма</p> <p>Имеет практический опыт: оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов регионального туризма, оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов туристского рынка</p>
Технологии туроперейтинга	<p>Знает: основные понятия туристского рынка, схему туристского кругооборота; место и роль туроператоров и агентов на туристском рынке и в туристской индустрии; понятие и основные функции туроператоров и агентов; отличия туроператорской и турагентской деятельности; распределение турпродукта; взаимоотношения туроператоров и турагентов; подходы к классификации туроператоров и агентов, технологии разработки туристских продуктов/услуг на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, особенности турпродукта как комплекса туристских услуг и результата агентско-операторского производства; уровни и формы туристского продукта; основы управления туристским продуктом и его</p>

	<p>жизненным циклом в рамках товарно-ассортиментной политики туроператоров и турагентов, формы представления ассортимента туроператора Умеет: разрабатывать предложения по формированию ассортимента туристских продуктов: программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок); формировать предложение туроператоров на основе рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, разрабатывать предложения по формированию ассортимента туристских продуктов: программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок; формировать предложение туроператоров Имеет практический опыт: формирования ассортимента туристских услуг и продуктов; навыками решения практических задач, связанных с организацией путешествия; навыками получения, анализа и использования информации, а также современными информационными технологиями, необходимыми для организации путешествия, разработки туристских продуктов/услуг на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, формирования ассортимента туристских услуг и продуктов; реализации туристского продукта с использованием современных информационных и технологий</p>
<p>Региональное ресурсоведение</p>	<p>Знает: основные проблемы природопользования, реализующегося в различных регионах Российской Федерации, туристские ресурсы региона, сущность, понятие и методологические основы регионального ресурсоведения Умеет: решать задачи, связанные с определением природно-ресурсного потенциала, осуществлять оценку и проводить мониторинг туристских ресурсов региона Имеет практический опыт: выполнения практических задач, использования картографических материалов, понимания комплексного характера системы природопользования региона., проведения мониторинга и паспортизации туристских ресурсов региона</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие «экологический» туризм, разнообразие видов и форм экотуризма, ресурсную составляющую особо охраняемых природных территорий для разработки туристского продукта/услуги Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, разрабатывать маршруты экологического туризма, экологических троп,</p>

	<p>разрабатывать содержание экомаршрутов в соответствии с концепцией экотуризма, осуществлять разработку туристского продукта/услуги на особо охраняемых природных территориях Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, по организации экологического туризма в национальных парках и природных территориях, определения потенциально возможных особо охраняемых природных территорий для создания туристских продуктов</p>
Классификация средств размещения в туризме	<p>Знает: системы показателей и индикаторов объектов гостиничной индустрии в соответствующей системе классификации, основные требования к объекту гостиничной индустрии, установленные для категории в соответствующей системе классификации Умеет: использовать методы мониторинга рынка гостиничных услуг , определять соответствие объекта гостиничной индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации Имеет практический опыт: анализа рынка гостиничных услуг с использованием современного программного обеспечения, оценки объекта гостиничной индустрии, включая организационную структуру предприятия, характеристику категорий номеров, здания и прилегающей территории, технического оборудования и оснащения, персонала и т.д.</p>
Методика природоведческих экскурсий	<p>Знает: основные правила, нормы и технику безопасности при проектировании и проведении природоведческих экскурсий, общие и специфические признаки и функции природоведческих экскурсий Умеет: применять основные правила, нормы и технику безопасности при реализации природоведческих экскурсий, разрабатывать природоведческие экскурсии различных типов и применять различные методические приемы в ходе экскурсии Имеет практический опыт: ориентировании на местности, навыками оказания первой доврачебной помощи, использования приемов показа и рассказа в ходе природоведческой экскурсии</p>
Социология	<p>Знает: методы и технологии социологических исследований , понятие и сущность социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка</p>

	<p>туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг</p>
<p>Основы курортного дела</p>	<p>Знает: ресурсную составляющую санаторно-курортных организаций для разработки туристского продукта/услуги, понятие «рекреационный» туризм, разнообразие видов и форм рекреационного туризма, понятие, сущность и классификацию санаторно-курортных организаций мира, России и региона Умеет: осуществлять разработку туристского продукта/услуги на базе санаторно-курортных организаций, разрабатывать услуги рекреационного туризма, организовывать и проводить рекреационные мероприятия , выявлять специализацию и дислокацию санаторно-курортных организаций на территории России и региона Имеет практический опыт: поиска и выбора санаторно-курортных организаций в разработки оздоровительных туров, по организации рекреационного туризма в санаторно-курортных организациях, подбора оптимальных санаторно-курортных услуг в рамках поставленной цели и запросов потребителя</p>
<p>Туристские ресурсы региона</p>	<p>Знает: роль и значение туристских ресурсов в организации туристских продуктов/услуг, общие культурно-ценностные ориентиры в контексте имеющихся туристских ресурсов, понятие и классификацию культурно-исторических туристских ресурсов, знать туристские ресурсы региона, сущность, понятие и методологические основы регионального ресурсоведения Умеет: использовать знания о туристских ресурсах региона в процессе формирования туристского продукта и с целью создания концепций регионального развития туризма и его отдельных видов, устанавливать систему взаимосвязей между имеющимися культурно-историческими туристскими ресурсами и межкультурным разнообразием региона, проводить оценку туристской привлекательности и мониторинг туристских ресурсов региона Имеет практический опыт: организации туристского продукта и создания концепций регионального туризма на основе имеющихся туристских ресурсов, определения культурной привлекательности объектов туристских ресурсов региона, заполнения бланочной и нормативной документации для включения историко-культурных памятников в объекты туристской деятельности и экскурсионные маршруты, создания инновационных турпродуктов в региональном туризме</p>

Цифровые технологии и методы статистической обработки данных

Знает: методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта, основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства, источники и виды статистической информации Умеет: использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений, анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства, использовать программное обеспечение для обработки статистической информации при осуществлении рыночных исследований Имеет практический опыт: анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной деятельности, опыт использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, сбора, анализа и обработки статистической информации при осуществлении рыночных исследований

Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)

Знает: понятие, методы и средства продвижения туристского продукта с использованием современных технологий, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей туристских услуг, структуру и содержание туристского продукта; виды туристских продуктов: туристских услуг, программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок), особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах на конкретном объекте/предприятии туристского бизнеса, основы, методы и практики самоменеджмента, источники получения информации о туристском рынке и его показателях; основные социально-экономические категории туризма, национальные стандарты организации и проектирования туристских услуг, особенности функционирования национального туристского рынка и структуры национальной туристской индустрии, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации туристского продукта Умеет: использовать методы и средства продвижения туристского продукта с использованием современных технологий, предлагать клиентам имеющийся в туристской фирме выбор

	<p>вариантов проведения отдыха и/или путешествий, проводить консультацию туриста по выбранному им месту отдыха и/или путешествия, описывать его достоинства и преимущества, в процессе разработки туристского продукта обеспечивать рациональную организацию технологических процессов турфирмы, практиковать навыки делового общения со специалистами и руководителями на конкретном объекте/предприятии туристского бизнеса, нести личную ответственность за результат, осуществлять анализ информации и проводить мониторинг туристского рынка и обрабатывать информацию в туристских целях, организовывать и согласовывать маршрут путешествия и программу пребывания, дату и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок проводов и встречи туристов и прочие условия, являющиеся основой договора с туристом; формировать туристский пакет, разрабатывать программы туристского обслуживания в различных видах туризма с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий туристов, разрабатывать программы туристского обслуживания в различных видах туризма. Имеет практический опыт: продвижения и продажи туров, бронирования отдельных туруслуг с использованием информационных технологий в туризме, коммуникаций, консультирования потребителей по туристическим продуктам и отдельным услугам, решения практических задач, связанных с организацией путешествия туристов, анализа и систематизации собранных материалов для составления отчета в письменной форме на государственном языке Российской Федерации, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, интерпретации информационных данных о туристском рынке в регионе/стране как результат исследовательской деятельности, организации маршрутов различной направленности и категории сложности во внутреннем и въездном туризме, межкультурных коммуникаций в туристской индустрии для их использования в процессе организации работы туроператоров и турагентов на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ туристского обслуживания и их реализации</p>
<p>Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)</p>	<p>Знает: современные технологические процессы обслуживания туристов на предприятии, основные технологии профессиональной</p>

	<p>коммуникации в процессе обслуживания потребителя туристских услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях туристической индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя туристских услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии туристической индустрии</p> <p>Умеет: осуществлять обслуживание туристов на основе инновационных технологий в соответствии с современными тенденциями мировой туристической индустрии, организовать общение с потребителем туристских услуг, анализировать условия деятельности при организации и разработке туров; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей туристских услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя</p> <p>Имеет практический опыт: реализации технологических процессов в туристской деятельности и в процессе обслуживания потребителей туристских услуг, коммуникации в процессе обслуживания потребителей туристских услуг, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя туристских услуг, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий туристической индустрии</p>
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108

<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	23	23
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	23	23
Подготовка к зачету	7,75	7.75
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы стандартизации туристских услуг	24	16	8	0
2	Основы сертификации туристских услуг	24	16	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Стандартизация туристских услуг. История развития стандартизации. Понятие стандарта. Объект и предмет стандартизации в туризме. Область стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни стандартов. Нормативные документы по стандартизации. Принципы стандартизации в туризме. Методы стандартизации. Органы и службы по стандартизации в Российской Федерации.	4
2	1	Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Характеристика этапов разработки стандартов, условия изменения или обновления стандартов. Условия отмены стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сфере туризма и гостеприимства. Виды ответственности туристских и гостиничных предприятий за несоблюдение стандарта.	4
3	1	Понятие и социальное значение услуг. Социальное значение услуг в сфере туризма. Элементы услуги и их характеристика. Нормативные документы в области стандартизации туристских. Типы классификаторов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации.	4
4	1	Особенности стандартизации туристских услуг. Виды туристских услуг, регламентируемые стандартами. Показатели качества туристских услуг: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала.	4
5	2	Сущность сертификации услуг. История сертификации услуг. Основные понятия в области сертификации туристских услуг. Цели и принципы сертификации услуг. Участники сертификации услуг. Документы	4

		подтверждающие процедуру сертификации услуг. Знаки соответствия.	
6	2	Этапы проведения сертификации услуг. Сертификация туристских услуг. Процедура и этапы проведения. Схемы сертификации. Внутренние стандарты предприятий и требования к их составлению. Специфика оценки качества туристских услуг. Контроль и надзор за соблюдением стандартов и процедуры сертификации.	4
7	2	Практика управления качеством сертифицированных услуг. Понятие качества услуги. Требования к качеству услуг, особенности оценки качества услуг. Надлежащее качество услуги. Системы качества. Контроль качества. Концепция TQM.	4
8	2	Показатели качества туристских услуг. Оценка качества туристских на основе стандартов.	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Стандарты в индустрии туризма Действующие стандарты в индустрии туризма на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	4
2	1	Стандарты в индустрии гостеприимства и питания Действующие стандарты в индустрии гостеприимства и питания на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	4
3	2	Оценка качества туристских услуг. Требования нормативной базы национальных стандартов РФ к организации туристского обслуживания детей. Проектирование туристской услуги с учетом норм безопасности. Особенности услуги туризма для людей с ограниченными возможностями	4
4	2	Оценка качества гостиничных услуг. Стандартизация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ. Требования к персоналу туристских организаций. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) работников туристской индустрии	4

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	7	23
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	7	23
Подготовка к зачету	Стандартизация и сертификация в туризме : учебник : для студентов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Л. В. Баумгартен; Изд.-торговая	7	7,75

корпорация "Дашков и К°". - Москва :
Дашков и К°, 2009. - 349 с. : табл.; 21 cv.;
ISBN 978-5-394-00296-0

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Текущий контроль	ФОС-1 Основы стандартизации туристских и гостиничных услуг	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	зачет
2	7	Текущий контроль	ФОС-2 Основы сертификации туристских и гостиничных услуг	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам.	зачет

						Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
3	7	Промежуточная аттестация	ФОС- 3 Разработка внутренних стандартов предприятия	1	30	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - таблицы содержат более 5 наименований стандартов, разработанный стандарт имеет четкую структуру, наиболее полно отражает суть процедуры, не толкуется двойко – 100-85 баллов - задание выполнено верно, но в разработанном стандарте есть замечания – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания, представлено менее 5 стандартов, не указана область их применения – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 0- 59 баллов. Максимальное количество баллов – 30. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
4	7	Промежуточная аттестация	Тесты для самоконтроля	1	40	Зачет выставляется когда студент набирает в сумме 60 и более баллов.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Промежуточная аттестация включает написание теста в электронном ЮУрГУ (ФОС 4) Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится в зачетную неделю, на практическом занятии. При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равен 60%. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
УК-2	Знает: содержание национальных стандартов в сфере туризма	+	+	+	+
УК-2	Умеет: применять национальные стандарты и другую нормативно-техническую документацию в профессиональной туристской деятельности	+	+	+	+

УК-2	Имеет практический опыт: применения национальных стандартов в сфере туризма	+	+	+	+
УК-8	Знает: международные и российские нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиН, СНиП), регулирующие обеспечение безопасности туризме			+	+
УК-8	Умеет: использовать международные и российские нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиН, СНиП), регулирующие обеспечение безопасности туризме			+	+
УК-8	Имеет практический опыт: оформления документов, регулирующих обеспечение безопасности при проектировании турпродукта			+	+
ПК-1	Знает: порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов, технических условий и другой нормативно-технической документации на предприятиях туристской индустрии			+	+
ПК-1	Умеет: использовать методику стандартизации и сертификации услуг на предприятиях туристской индустрии			+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: разработки и внедрения внутренних стандартов на предприятиях туристской индустрии			+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] учебник для вузов по направлениям подготовки в обл. техники и технологии Ю. В. Димов. - 4-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2013. - 496 с. ил.
2. Позняковский, В. М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов [Текст] учеб. для вузов по специальностям "Стандартизация и сертификация", "Управление качеством"; по специальности "Товароведение и экспертиза товаров (по обл. применения)" В. М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2007. - 451, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] практикум: учеб. пособие по специальностям "Менеджмент"; "Менеджмент орг." и др. Л. В. Баумгартен. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 175 с. табл.
2. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171, [1] с.
3. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронная библиотека Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448681 (дата обращения: 19.10.2021).

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Консультант Плюс(31.07.2017)
3. -Стандартинформ(бессрочно)
4. -Техэксперт(30.10.2017)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Пересдача	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Зачет, диф.зачет	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32

		посадочных места.
Лекции	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой $S = 48,5 \text{ м}^2$: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.