


ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры туризма, геоурбанистики
и экономической географии
протокол № 12 от 15 июня 2019 г.

Согласовано:
Председатель УМК географического факультета

 / Фаронова Ю.В.

Зав. кафедрой  / Сафиуллин Р.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме»

Обязательная часть

Программа бакалавриата

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель)
ст. преподаватель



/С.А. Литвинова

Для приема: 2019 г.

Уфа 2019 г.

Составитель / составители: С.А. Литвинова ст. преподаватель кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии
протокол № 12 от 15 июня 2019 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ___ от « ___ » ___ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « ___ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « ___ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « ___ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	10
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	10
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	12
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	22
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	22
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	23

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать основы оценки оказания туристских услуг с учетом мнения потребителя и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «*Стандартизация и сертификация в туризме*» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре (очная форма), на 4 курсе (заочная форма).

Целью учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» является формирование у студентов теоретических знаний об основах стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностях государственного регулирования туристской отрасли.

Курс «*Стандартизация и сертификация в туризме*» призван дать студентам представление о содержании рисков в туризме как научной дисциплины, познакомить с её основными понятиями. В соответствии с этим, в ходе проведения занятий необходимо рассмотреть географию и особенности туристской индустрии.

Изучение данного курса предполагает наличие базовых знаний, полученных студентами в процессе освоения таких дисциплин, как «Маркетинг в туризме», «Менеджмент в туристско- рекреационной сфере», «Территориальная организация туристской индустрии», «Управление туристическими ресурсами», «Экономика и предпринимательство».

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» на 5 семестре

Очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (з.е / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	36,2
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	35,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	-

Форма контроля:

Зачет 5 семестр.

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплины «География рисков в туризме» на 4 курсе (зимняя сессия)

Заочная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (з.е / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	8,7
лекций	4
практических/ семинарских	4
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,7
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	93,3
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	4

Форма контроля:

Зачет 4 курс 7 семестр.

Контрольная работа 4 курс 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС		
1	2	3	4	5	6	8	9
	Модуль 1						
1.	Роль государственной политики в сфере туристских услуг	3	2	-	4	Подготовка к тестированию.	тестирование
2.	Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма	3	2	-	4	Подготовка к семинару.	семинар
3.	Основы стандартизации	3	2	-	4	Подготовка к семинару.	семинар
4.	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	3	2	-	4	Подготовка к семинару..	семинар
	тестирование		1		2,4	Подготовка к тестированию.	тестирование
	Модуль 2						
5.	Основы сертификации	3	4	-	8	Подготовка к семинару.	семинар
6.	Лицензирование отдельных видов деятельности	3	4		7	Подготовка к тестированию.	тестирование
	тестирование		1		2,4	Подготовка к тестированию.	тестирование
	Всего часов:	18	18		35,8		

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС		
1	2	3	4	5	6	8	9
	Модуль 1						
1.	Роль государственной политики в сфере туристских услуг	0,5	0,5	-	10	Подготовка к тестированию.	тестирование
2.	Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма	0,5	0,5	-	10	Подготовка к семинару.	семинар
3.	Основы стандартизации	0,5	0,5	-	10	Подготовка к семинару.	семинар
4.	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	0,5	0,5	-	10	Подготовка к семинару..	семинар
	Тестирование		0,5		10,1	Подготовка к тестированию.	тестирование
	Модуль 2						
5.	Основы сертификации	1	0,5	-	10	Подготовка к семинару.	семинар
6.	Лицензирование отдельных видов деятельности	1	0,5		10	Подготовка к тестированию.	тестирование
	Тестирование		0,5		10,2	Подготовка к тестированию.	тестирование
	Контрольная работа				13	Выполнение контрольной работы	
	Всего часов:	4	4		93,3		

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать основы оценки оказания туристских услуг с учетом мнения потребителя и заинтересованных сторон	Студент демонстрирует существенные пробелы в знании основного материала учебного курса. Допускает систематические и принципиальные ошибки в изложении материала. Студент не умеет мыслить логически, не умеет аргументировать научную точку зрения.	Глубокое знание программного материала, знание материалов лекций, знание концепций, теорий, владение терминами, знание монографической литературы. Студент демонстрирует самостоятельность научного мышления, демонстрирует умения связывать теорию с практикой. Студент демонстрирует умение вести научную дискуссию. Даёт правильные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. Оценка «отлично» выставляется при отсутствии пропусков занятий, при активном участии студента на семинарских занятиях.
ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.		

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

Шкалы оценивания зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент дал правильные ответы на тесты, выполнил на 80 % практические и семинарские работы – работа зачтена.

Контрольная работа как форма отчетности выполнена в полном объеме.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать основы оценки оказания туристских услуг с учетом мнения потребителя и заинтересованных сторон	Тестирование
ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Тестирование, семинар

Критериями оценивания при *модульно-рейтинговой системе* являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для зачета*: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент дал правильные ответы на тесты, выполнил на 80 % практические и семинарские работы – работа зачтена.

Контрольная работа как форма отчетности выполнена в полном объеме.

Рейтинг-план дисциплины
(для очной формы обучения)
Стандартизация и сертификация в туризме

Направление 43.03.02.Туризм
Курс 3, семестр 5.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1.				
Текущий контроль				30
1. Участие в семинаре	4	5	0	20
2. Практическое задание	5	2	0	10
Рубежный контроль				
1. Тестовый контроль	2	10	0	20
Модуль 2.				
Текущий контроль				20
1. Аудиторная работа	4	5	0	20
Рубежный контроль				
1. Тестовый контроль	2	15	0	30
Поощрительные баллы				
1. Публикация статей	5	1	0	5
2. Участие в научных конференциях	5	1	0	5
3. Студенческая олимпиада				
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
Посещение лекционных занятий	По положению	9	0	-6
Посещение семинарских занятий	По положению	17	0	-10
Итоговой контроль				
Зачет				
итого			0	110

Примерный перечень вопросов к подготовке к зачету по курсу «Стандартизация и сертификация в туризме»

1. Сущность, роль и цели стандартизации в туризме.
2. Принципы стандартизации.
3. Краткая характеристика и задачи Национального органа РФ по стандартизации.
4. Объекты стандартизации.
5. Краткая характеристика нормативных актов стандартизации в области туризма.
6. Основы требований к обеспечению стандартизации в туризме.
7. Характеристика гостиничных услуг в системе сертификации.
8. Состав средств размещения гостей.
9. Что должно быть предусмотрено в коллективных средствах размещения туристов?
10. Характеристика дополнительных услуг средних и крупных туристических комплексов.
11. Краткая характеристика система клубного отдыха (таймшер).
12. Исторические основы развития стандартизации в России.
13. Сертификация в туризме: определение и основные понятия.
14. Основные объекты и цели сертификации.
15. Туристические услуги, подлежащие сертификации и характеристика.
16. Схемы сертификации туристских услуг и их характеристика.
17. Этапы проведения сертификации органом по сертификации и их характеристика.
18. Перечень основных документов для обязательной сертификации.
19. Элементы проверки сертификации.
20. Критерии и показатели качества туристских услуг.
21. Контроль и оценка качества туруслуг. Элементы корректирующего воздействия.
22. Обязательная сертификация в туризме: определение, формы, участники.
23. Законодательно-правовая база и обязательные документы при осуществлении сертификации.
24. Органы сертификации: состав, проводимые операции и обязанности.
25. Функции органов сертификации.
26. Сущность сертификации услуг общественного питания.
27. Этапы выполнения сертификации услуг общественного питания.
28. Основными документами, необходимыми для проведения сертификации.
29. Сущность и основное содержание инспекционного контроля.
30. Сущность и цели подтверждения соответствия в сертификации
31. Основные принципы подтверждения соответствия в соответствии с законом «О техническом регулировании»
32. Формы подтверждения соответствия и их характеристика.
33. Условия, правила и порядок проведения сертификации.
34. Нормативно-организационные основы лицензирования туристской деятельности.
35. Основные принципы осуществления лицензирования.
36. Лицензионные требования и условия при осуществлении туроператорской деятельности.
37. Лицензионные требования и условия осуществления турагентской деятельности.
38. Документы, необходимые для получения лицензии на туроператорскую деятельность.
39. Основания для отказа в предоставлении лицензии и права лицензионного органа.
40. Контроль за соблюдением лицензионных требований и условий.
41. Основные лицензионные требования и условия при осуществлении деятельности по продаже прав на клубный отдых.
42. Лицензирование деятельности по обеспечению туризма и отдыха на территориях национальных парков.

Актуальность семинарского занятия в учебном процессе при освоении компетенции. Цель семинарских занятий - обеспечить овладение умениями использования знаний теории. Семинар выступает как орудие познания; средство общения; средство понимания и запоминания учебного материала. Семинар формирует культуру интеллектуального труда, личностные качества - дисциплинированность, ответственность, трудолюбие, логика мышления и изложения, самостоятельность, активность, инициативность, творческое отношение к приобретению и использованию знаний. Семинары решают задачи: развитие творческого профессионального мышления, познавательной мотивации; профессиональное использование знаний в учебных условиях; овладение научным языком; формирование собственной точки зрения; приобретение навыков работы с литературой. Частные задачи: повторение и закрепление знаний; контроль; общение. Требования к информации: новизна, полнота, глубина, выделение главного. Предполагается формирование творческого мышления студентов, использование общенаучных методов при обобщении информации (анализа и синтеза, системного, структурно-функционального, индукции и дедукции, аналогии); формирование культуры научного мышления. Логика семинара предполагает проблемную, а не повествовательную форму изложения материала. В ходе семинара выполняется работа студента над лекционным материалом, монографической, учебной и журнальной литературой. Темы семинарских занятий совпадают с темами лекционных занятий.

Вопросы к семинарам:

Модуль 1.

Цель – формирование знаний о основах оценки оказания туристских услуг.

Семинарское занятие 1: Исторические основы развития стандартизации и сертификации.

1. Понятие, функции стандартизации.
2. Цели и задачи стандартизации.
3. Правовые основы стандартизации в Российской Федерации.

Семинарское занятие 2: Исходные понятия технического регулирования.

1. Международные стандарты качества.
2. Международный орган по стандартизации (ИСО).
3. Применение международных и национальных стандартов на территории Российской Федерации.
4. Понятие качества услуги.
5. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
6. Характеристика федерального закона «О защите прав потребителей».

Семинарское занятие 3: Принципы и правовые основы технического регулирования.

1. Технические регламенты: цели принятия, содержание.
2. Виды технических регламентов.
3. Основные принципы стандартизации.
4. Документы по стандартизации, составляющие национальную систему стандартизации.

Семинарское занятие 4: Защита прав потребителей.

1. Органы и службы стандартизации.

2. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристической индустрии.
3. Основные требования к туристским услугам в соответствии с государственными стандартами.

Модуль 2.

Цель - формирование и выработка умений обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

Семинарское занятие 5: Сертификация.

1. Понятие и цели сертификации.
2. Принципы и формы подтверждения соответствия.
3. Понятие и виды сертификации.
4. Условия и порядок проведения сертификации.
5. Основные правила сертификации туристских услуг.

Семинарское занятие 6: Сертификация в туризме.

1. ГОСТы.
2. Договора в туризме.
3. Холдинговая компания.
4. Функционирование корпоративных сетей на туристском рынке.
5. Сравнительная характеристика фирм.

Семинарское занятие 7: Страхование рисков в туризме.

1. Страхование как метод управления рисками в туризме.
2. Формы, виды и условия страхования имущества туристского предприятия.
3. Оценка экономической эффективности страхования инвестиционных рисков.
4. Программы страхования туристов.

Семинарское занятие 8: Лицензирование.

1. Понятие и принципы лицензирования.
2. Правовое регулирование лицензирования в Российской Федерации.
3. Полномочия лицензирующих органов.
4. Порядок выдачи лицензий.
5. Приостановление действия лицензии и аннулирование лицензии.
6. Характеристика федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности в Российской Федерации»: основные понятия.

Критерии оценки семинара (в баллах):

- 5 балла выставляется студенту, если студент дал полный развернутый ответ, с использованием медиа ресурсов, хорошо владеет информацией, отвечает на возникающие вопросы.

- 4 балла выставляется студенту, если студент дал полный развернутый ответ, хорошо владеет информацией, отвечает на возникающие вопросы, не использует медиа ресурсы.

- 3 балла выставляется студенту, если студент дал полный развернутый ответ, с использованием медиа ресурсов, затрудняется с ответами на вопросы.

- 2 балла выставляется студенту, если студент дал ответ, без использования медиа ресурсов.

- 1 балл выставляется студенту, если студент представил не полный ответ в письменном или компьютерном видах без использования медиа ресурсов.

- 0 балл выставляется студенту, если студент не выступил на семинаре.

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент выступил на семинаре, представил ответы на 80-100 % вопросов семинарского занятия.

Тесты 1 рубежного контроля:

1. Стандартизация и сертификация туризма регулируется:

- а) федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», федеральным законом «О техническом регулировании»;
- б) федеральным законом «О стандартизации»;
- в) национальными стандартами;
- г) правилами и нормами по стандартизации;
- д) все ответы неверны.

2. Национальную систему стандартизации составляют:

- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
- б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
- г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
- д) все ответы неверны.

3. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

- а) испытательные лаборатории;
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- в) Федеральное агентство по туризму;
- г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
- д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

4. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:

- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;
- д) все ответы неверны.

5. Основными функциями стандартизации являются:

- а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
- б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
- в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
- г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
- д) все ответы неверны.

6. Основная функция Госстандарта России:

- а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;

- б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- в) утверждение национальных стандартов;
- г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
- д) все ответы неверны.

7. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:

- а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
- б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
- в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
- г) все ответы неверны.

8. Сертификат соответствия – это:

- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- д) все ответы неверны.

9. Объектами сертификации являются:

- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
- б) услуги и работа;
- в) продукция;
- г) все ответы неверны.

10. Формами подтверждения соответствия выступают:

- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
- г) все ответы неверны.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос оценивается в 2 балла. Рубежный контроль состоит из 10 вопросов.

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент дал правильные ответы на тесты, выполнил на 80 % практические и семинарские работы – работа зачтена.

Тесты 2 рубежного контроля:

1. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:

- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
- б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
- в) оценка производства, декларирование соответствия;
- г) все ответы неверны.

2. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:

- а) орган по сертификации;
- б) заявитель;
- в) потребитель продукции;
- г) все ответы неверны.

3. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:

- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
- б) в течение одного года после получения заявки;
- в) не позднее одного месяца после получения заявки;
- г) срок неограничен.

4. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:

- а) проведение испытаний и анализ их результатов;
- б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
- в) проведение испытаний и распространение информации;
- г) все ответы неверны.

...

Критерии оценивания:

Каждый вопрос оценивается в 2 балла. Всего 15 тестовых вопросов.

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент дал правильные ответы на тесты, выполнил на 80 % практические и семинарские работы – работа зачтена.

Примерное практическое задание 1

А. Сделайте письменный конспект по следующим темам:

1. Критерии и показатели качества туристских услуг.
2. Контроль и оценка качества туруслуг. Элементы корректирующего воздействия.
3. Обязательная сертификация в туризме: определение, формы, участники.
4. Законодательно-правовая база и обязательные документы при осуществлении сертификации.
5. Органы сертификации: состав, проводимые операции и обязанности.
6. Функции органов сертификации.
7. Сущность сертификации услуг общественного питания.
8. Этапы выполнения сертификации услуг общественного питания.
9. Основными документами, необходимыми для проведения сертификации.

Примерное практическое задание 2

А. Сделайте письменный конспект по следующим темам:

1. Нормативно-организационные основы лицензирования туристской деятельности.
2. Основные принципы осуществления лицензирования.
3. Лицензионные требования и условия при осуществлении туроператорской деятельности.
4. Лицензионные требования и условия осуществления турагентской деятельности.
5. Документы, необходимые для получения лицензии на туроператорскую деятельность.
6. Основания для отказа в предоставлении лицензии и права лицензионного органа.
7. Контроль за соблюдением лицензионных требований и условий.
8. Основные лицензионные требования и условия при осуществлении деятельности по продаже прав на клубный отдых.
9. Лицензирование деятельности по обеспечению туризма и отдыха на территориях национальных парков.

Описание методики оценивания:

Критерии оценки письменного задания

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
критерии оценки			
Самостоятельное изложение материала. Логичное изложение. Правильное изложение сущности терминов. Использование материалов лекции. Ссылки на авторитетных в данной научной области учёных.	Самостоятельное изложение материала. В основном логичное изложение. Неточности изложения сущности терминов. Использование материалов лекции. Ссылки на авторитетных в данной научной области учёных.	Самостоятельное изложение материала. Нарушение логичности изложения. Неточности изложения сущности терминов. Не использованы материалы лекции. Ссылки на авторитетных в данной научной области учёных представлены недостаточно.	Несамостоятельное изложение материала. В основном нелогичное изложение. Неправильное изложение сущности терминов. Не использованы материалы лекции. Ссылки на авторитетных в данной научной области учёных не представлены.

Контрольная работа. (Для заочной формы обучения).

Работа оформляется в виде реферата и презентации. Требования к оформлению: Формат А4 в редакторе Microsoft Word. Шрифт Times New Roman, размер – 14, интервал – одинарный. Размеры полей: левое и правое – 2см, верхнее и нижнее – 2,5см. Оформление титульного листа: Внутреннее содержание работы: Тит. лист, содержание, основная часть.

Примерные темы контрольной работы.

1. Краткая характеристика нормативных актов стандартизации в области туризма.
2. Основы требований к обеспечению стандартизации в туризме.
3. Характеристика гостиничных услуг в системе сертификации.
4. Состав средств размещения гостей.
5. Что должно быть предусмотрено в коллективных средствах размещения туристов?
6. Характеристика дополнительных услуг средних и крупных туристических комплексов.
7. Краткая характеристика система клубного отдыха (таймшер).
8. Исторические основы развития стандартизации в России.
9. Сертификация в туризме: определение и основные понятия.

Критерии оценки контрольной работы

Оценка «зачтено» выставляется при условии, если контрольная работа удовлетворяет следующим требованиям:

- 1) тема соответствует проблематике направления или специальности;
- 2) исследование удовлетворяет требованиям актуальности и новизны;
- 3) студент демонстрирует умение выявлять основные дискуссионные положения по теме и обосновывать свою точку зрения на предмет исследования;

4) содержание контрольной работы показывает, что цели, поставленные научным руководителем перед исследованием, достигнуты, конкретные задачи получили полное и аргументированное решение;

5) в контрольной работе собраны значимые материалы и сделаны убедительные выводы;

6) в работе использованы современные источники информации по исследуемой проблеме;

7) анализ фактического собранного материала осуществляется с применением картографических методов исследования;

8) оформление контрольной работы соответствует требованиям.

10) студент демонстрирует умение пользоваться научным стилем речи при защите курсовой работы.

Работа оценивается как **«не зачтено»**, в следующих случаях:

1) содержание работы не удовлетворяет требованиям, предъявляемым к работам с оценкой «удовлетворительно»;

2) содержание контрольной работы не соответствует проблематике направления или специальности;

3) работа выполнена несамостоятельно, студент на защите не может обосновать результаты проведенного исследования;

4) отбор и анализ материала носит фрагментарный, произвольный и/или неполный характер;

5) исследуемый материал недостаточен для раскрытия заявленной темы;

6) оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям, в работе много орфографических ошибок, опечаток и других технических недостатков.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

а) основная литература:

1. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]: учебник / А.Д. Чудновский [и др.]. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — Электрон. версия печ. публикации. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/read/Chudnovskiy_Menedzhment_turizma_u_2014.pdf

Дополнительная литература:

1. 2. Покровский Н. Е., Черняева Т. И. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие/ Покровский Н. Е., Черняева Т. И. – 2-е изд., испр. и доп. - М.: Университетская книга: Логос, 2009. – 424 с.
<http://pda.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920&sr=1>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p>	<p align="center">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p align="center">Аудитория № 704/1</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center">Абонемент №8 (читальный зал)</p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-ра USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>