МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, КЛАССИФИКАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 Туризм
Код и наименование направления подготовки

«Международный и национальный туризм (китайский язык)»
Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Стандартизация, классификация и сертификация в сфере туризма
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):
к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 4 от 06.12.24 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка 4
1.1. Цель и задачи дисциплины 4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций 4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
2. Структура дисциплины 5
3. Содержание дисциплины 6
4. Образовательные технологии 6
5. Оценка планируемых результатов обучения 6
5.1 Система оценивания 6
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине 7
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 8
Примерная тематика докладов 10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 11
6.1 Список источников и литературы 11
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 12
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы 12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины 12
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 12
9. Методические материалы 13
9.1 Планы семинарских занятий 13
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ 14
9.3 Иные материалы 15
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины 16

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – получение знаний, умений и навыков в рамка систем сертификации, стандартизации и классификации объектов туриндустрии.

Задачи дисциплины:

– познакомить слушателей с отечественными и зарубежными системами стандартизации объектов туризма и гостиничной деятельности;

– раскрыть особенности сертификации отдельных объектов туриндустрии;

– раскрыть процедуры классификации объектов туриндустрии, в том числе - гостиниц.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	**Индикаторы компетенций** (код и наименование)	**Результаты обучения**
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	УК-2.1 - Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач	Знать: теоретические основы и понятийный аппарат дисциплины; основы стратегирования в туризме и гостиничной сфере. Уметь: составлять методику проведения анализа бизнес-процессов в индустрии туризма; Владеть: навыками использования нормативных документов по качеству
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Знать: методические и методологические подходы управления в туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме; Уметь: составлять методику, определять технологии управления туристскими проектами; Владеть: навыками составления и использования ситуационных скриптов общения с потребителями туристского продукта; навыками учета и систематизации требований потребителей туристского продукта.
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и	Знать: теоретические основы управления качеством в туристской индустрии; системы управления качеством в

избранной сфере профессиональной деятельности	заинтересованных сторон	туризме; Уметь: разрабатывать и предлагать технологии внедрения систем управления качеством на предприятиях туризма и гостеприимства. Владеть: навыками организации и проведения социально-экономических исследований в сфере гостеприимства; навыками использования инструментов гостиничного маркетинга и статистической аналитики
	ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: основы обеспечения качества туристской услуги Уметь: проводить оценку качества в соответствии с национальными и международными стандартами Владеть: навыками предложения мероприятий по совершенствованию качества оказываемых услуг.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *(модуль)* «Стандартизация, классификация и сертификация в сфере туризма» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины *(модуля)* необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: экономика, менеджмент, история туризма и гостеприимства, методы научных исследований, ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины *(модуля)* формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: технологии продаж в индустрии туризма, устойчивое развитие туризма, организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	**18**
7	Семинары	**24**
7	Экзамен	**18**
	Всего:	**66**

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 42 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Система классификации гостиниц и других объектов туриндустрии	Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. Классификация средств размещения UNWTO. Критерии при сегментации средств размещения. Классификация объектов туриндустрии.
2	Категоризация гостиниц и объектов туристской инфраструктуры	Классификация гостиниц и её цели. Виды гостиниц. Участники классификации гостиниц. Порядок проведения процедуры классификации.
3	Основы стандартизации в сфере туризма, документация по стандартизации, организационно-управленческие документы в сфере туризма	Стандарты гостеприимства: международные, национальные, корпоративные. Принципы стандартизации бизнес-процессов в гостеприимстве. Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов. Операционные стандарты служб гостиниц. Стандарты контроля качества и исполнения стандартов в гостеприимстве. Объекты стандартизации в туризме. Стандарты и своды правил в процедуре стандартизации объектов туриндустрии: питание, проживание, развлечение и досуг, спортивно-оздоровительные услуги, бытовые услуги. Санитарно-эпидемиологические требования к объектам туристской инфраструктуры.
4	Объекты и формы продвижения соответствия в сфере услуг туриндустрии, добровольная сертификация: порядок разработки и регистрации	Системы добровольной сертификации объектов туриндустрии. Практика применения систем добровольной сертификации средств размещения и сопутствующих услуг. Системы добровольной сертификации и работа с целевыми аудиториями.
5	Оценка соответствия услуг в сфере туризма: туристские услуги, средства размещения и сопутствующие услуги	Принципы сертификационной деятельности. Требования к знакам соответствия СДС. Требования к специалистам и экспертам сертификации услуг. Схемы сертификации туруслуг.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего

Текущий контроль:		
- опрос	*5 баллов*	*30 баллов*
- участие в дискуссии на семинаре	*5 баллов*	*10 баллов*
- контрольная работа (темы 1-3)	*10 баллов*	*10 баллов*
- контрольная работа (темы 4-5)	*10 баллов*	*10 баллов*
Промежуточная аттестация *–экзамен*		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	**Оценка по дисциплине**	**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине**
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво-рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет-ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы на экзамен

1.Характеристика международных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

2. Характеристика национальных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

3. Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

4. Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты гостеприимства и управления качеством.

5.Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

6. Цели классификации гостиниц и иных средств размещения. Этапы классификации.

7. Шесть этапов оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации.

8. Особенности построения организационной структуры в зависимости от категории гостиницы и номерного фонда.

9. Характеристика бизнес-процессов при обслуживании гостя и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

10. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимстваи управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

11. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиринга. Метод фотографии рабочего дня.

12. Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).

13. Технологии внедрения стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

14. Факторы качества сервиса.

Примерные варианты тестовых заданий

1. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на
а) требования к продукции;
б) требования к производству;
в) требования к системе качества.
2. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к
а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.
б) воздействию организации на окружающую среду;
в) финансовому менеджменту.
3. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:
а) рекламная служба;
б) служба менеджмента качества;
в) коммерческая служба.
4. Представитель руководства по качеству в организации
а) выбирается путем тайного голосования;
б) назначается как отдельная должность в штатном расписании;
в) назначается директором из состава руководства, наделяется дополнительными полномочиями и ответственностью, связанными с разработкой, внедрением и совершенствованием системы качества.
5. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства …
а) носит конфиденциальный характер и нигде не документируется;
б) носит случайный характер, проводится в экстренных случаях при необходимости;
в)проводится через запланированные интервалы, чтобы обеспечить ее пригодность, адекватность и результативность, обязательно протоколируется.
6. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает:
а) окончательные испытания продукции;
б) проверку знаний сотрудников;
в) оценку результатов аудитов, оценку функционирования процессов, обратная связь от потребителей и т.д.
7. Степень документированности системы качества зависит от:
а) решения директора организации;
б) количества требований стандарта ИСО 9001;
в) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала.
8. «Руководство по качеству» должно содержать:
а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;
б) методику оценки производства;
в) готовую программу обучения персонала.
9. Внутренние аудиты планируются исходя из:
а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;
б) проверок органа по сертификации;
в) пожеланий потребителя.
10. Не обязательно иметь документированную процедуру по:
а) корректирующим действиям;
б) мониторингу и измерению процессов;
в) управлению документацией.

11. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:

а) выявить и устранить невыполненные требования;

б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;

в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

12. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:

а) иметь Руководство по качеству;

б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;

в) иметь свой транспорт.

13. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:

а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;

б) готовить производство новых видов продукции;

в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.

14. Для реализации процессного подхода организация должна:

а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;

б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;

в)определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.

15. Цели в области качества ...

а) могут быть не измеримыми;

б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;

в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.

16. Результаты внутренних аудитов должны:

а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;

б) передаваться клиентам организации;

в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

17. Корректирующие действия предусматривают реализацию таких требований, как:

а) установления причин несоответствий;

б) физического размещения продукции;

в) сохранения качества произведенной продукции.

18. Корректирующие действия проводятся с целью:

а) предотвращения повторного появления несоответствия;

б) обучения персонала;

в) оценки результативности процессов.

19. Предупреждающие действия предусматривают:

а) установление причин потенциальных несоответствий;

б) исправление недостатков;

в) поиск виновных.

Примерная тематика контрольных заданий

1. Порядок проведения обязательной сертификации.
2. Программа разработки технических регламентов.
3. Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации.
4. Государственный контроль за соблюдением технических регламентов.
5. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в

области туризма.

6. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
7. Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации.
8. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
9. Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
10. Нормативные документы в области стандартизации.
11. Система сертификации ГОСТ Р.
12. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения.
13. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
14. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения и общественного питания.
15. Стандарты организаций и своды правил.
16. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
17. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
18. Действующие нормативные документы в области туризма.
19. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
20. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
21. Обязательное подтверждение соответствия.
22. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
23. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 90001-2001.
24. Принципы менеджмента качества.
25. Добровольное подтверждение соответствия.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-02425-8. — ЭБС Юрайт. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/438177 (дата обращения: 23.09.2019). - Текст : электронный.
2. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06681-2. — ЭБС BOOK.ru.- URL: https://book.ru/book/929951 (дата обращения: 23.09.2019). — Текст : электронный.

Дополнительная

1. Беквит Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг: пер. с англ. / Г. Беквит, Е.В. Китаева. - Москва: Альпина Паблишерз, 2016. - 220 с. – ЭБС Znanium.com. - URL: http://znanium.com/catalog/product/742209. - Текст: электронный.
2. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-102358-7. - ЭБС Znanium.com. - URL: http://znanium.com/catalog/product/968935. - Текст : электронный.
3. Технология и организация гостиничных услуг: учебник /Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее

образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101986-3. - ЭБС Znanium.com. - URL: http://znanium.com/catalog/product/1023718. - Текст: электронный.

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-16-106764-2. - ЭБС Znanium.com. - URL: http://znanium.com/catalog/product/554704. - Текст: электронный.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

https://www.htrends.com - Hospitality Trends.

https://scholarship.sha.cornell.edu/chr/ – the Center for Hospitality Research.

https://iftta.org – International Forum of Travel and Tourism Advocates

https://www.hg.org/hospitality-law.html - HG.org first online law and government information sites.

https://www.russiatourism.ru/ - Сайт Федерального агентства по туризму.

https://www.gost.ru - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

http://www2.unwto.org/ - The World Tourism Organization (UNWTO)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: https://liber.rsuh.ru/ru/bases

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1 (4 ч.) Система классификации гостиниц и других объектов туриндустрии

Вопросы для обсуждения:

Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве.

Сущность качества.

Классификация средств размещения UNWTO.

Критерии при сегментации средств размещения.

Классификация объектов туриндустрии.

Тема 2 (4 ч.) Категоризация гостиниц и объектов туристской инфраструктуры

Вопросы для обсуждения:

Классификация гостиниц и её цели.

Виды гостиниц.

Участники классификации гостиниц.

Порядок проведения процедуры классификации.

Тема 3 (4 ч.) Основы стандартизации в сфере туризма, документация по стандартизации, организационно-управленческие документы в сфере туризма

Вопросы для обсуждения:

Стандарты гостеприимства: международные, национальные, корпоративные.

Принципы стандартизации бизнес-процессов в гостеприимстве.

Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов.

Операционные стандарты служб гостиниц.

Стандарты контроля качества и исполнения стандартов в гостеприимстве.

Объекты стандартизации в туризме.

Стандарты и своды правил в процедуре стандартизации объектов туриндустрии: питание, проживание, развлечение и досуг, спортивно-оздоровительные услуги, бытовые услуги.

Санитарно-эпидемиологические требования к объектам туристской инфраструктуры.

Список литературы:

Тема 4 (6 ч.) Объекты и формы продвижения соответствия в сфере услуг туриндустрии, добровольная сертификация: порядок разработки и регистрации

Вопросы для обсуждения:

Системы добровольной сертификации объектов туриндустрии.

Практика применения систем добровольной сертификации средств размещения и сопутствующих услуг.

Системы добровольной сертификации и работа с целевыми аудиториями.

Тема 5 (6 ч.) Оценка соответствия услуг в сфере туризма: туристские услуги, средства размещения и сопутствующие услуги

Вопросы для обсуждения:

Принципы сертификационной деятельности.

Требования к знакам соответствия СДС.

Требования к специалистам и экспертам сертификации услуг.

Схемы сертификации туруслуг.

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Не предусмотрено

9.3 Иные материалы

Не предусмотрено

Приложение 1. Аннотация
рабочей программы дисциплины

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина *(модуль)* реализуется на *факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства*.

Цель дисциплины - Познакомить с теоретической основой объяснения и моделирования поведения экономических агентов и принятия ими экономических решений

Задачи дисциплины:

– привить навыки работы с категориями и терминами, используемыми в рамках поведенческой экономической теории;

– рассмотреть теории, модели и парадоксы поведенческой экономики;

– сформировать практические навыки исследования экономических процессов с учетом поведенческих эффектов.

Дисциплина *(модуль)* направлена на формирование следующих компетенций:

УК-2.1 - Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач

ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: теоретические основы и понятийный аппарат дисциплины; основы стратегирования в туризме и гостиничной сфере; методические и методологические подходы управления в туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме; теоретические основы управления качеством в туристской индустрии; системы управления качеством в туризме; основы обеспечения качества туристской услуги.

Уметь: составлять методику проведения анализа бизнес-процессов в индустрии туризма; составлять методику, определять технологии управления туристскими проектами; разрабатывать и предлагать технологии внедрения систем управления качеством на предприятиях туризма и гостеприимства; проводить оценку качества в соответствии с национальными и международными стандартами.

Владеть: навыками использования нормативных документов по качеству; навыками составления и использования ситуационных скриптов общения с потребителями туристского продукта; навыками учета и систематизации требований потребителей туристского продукта; навыками организации и проведения социально-экономических исследований в сфере гостеприимства; навыками использования инструментов гостиничного маркетинга и статистической аналитики; навыками предложения мероприятий по совершенствованию качества оказываемых услуг.

По дисциплине *(модулю)* предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена.*

Общая трудоемкость освоения дисциплины *(модуля)* составляет 3 зачетные единицы.