

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

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – получение знаний, умений и навыков в рамках 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 |
| 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 выставляется 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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший». |
| 67-50/ D,E | удовлетворительно/ 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 гостеприимства и 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 реинжиниринга. 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 9001-2001.
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 SE; 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, регулируемые 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 туристической индустрии

Вопросы для обсуждения:

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

Сущность качества.

Классификация средств размещения UNWTO.

Критерии при сегментации средств размещения.

Классификация объектов туристической индустрии.

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 туристической индустрии: 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 туристической индустрии, добровольная сертификация: порядок разработки и регистрации

Вопросы для обсуждения:

Системы добровольной сертификации объектов туристической индустрии.

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 туристических услуг.

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

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.