

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,  
сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.  
культурологии, доцент



07.06.2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Стандартизация и управление качеством в сфере услуг

43.03.02 Туризм

Составитель(и): канд.соц.наук, доцент, Курбанова Л.М.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 07.06.2021г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 07.06.2021 г. № 10

г. Хабаровск  
2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Стандартизация и управление качеством в сфере услуг  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

|                         |     |                              |
|-------------------------|-----|------------------------------|
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля на курсах:     |
| в том числе:            |     | зачёты (курс) 3              |
| контактная работа       | 12  | контрольных работ 3 курс (1) |
| самостоятельная работа  | 92  |                              |
| часов на контроль       | 4   |                              |

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

| Курс              | 3   |     | Итого |     |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
|                   | УП  | РП  |       |     |
| Лекции            | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Практические      | 8   | 8   | 8     | 8   |
| В том числе инт.  | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого ауд.        | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Контактная работа | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Сам. работа       | 92  | 92  | 92    | 92  |
| Часы на контроль  | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого             | 108 | 108 | 108   | 108 |

| <b>1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> |  |
|---|--|
| 1.1                                     | Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства. Сертификация и контроль качества в индустрии туризма и гостеприимства. Нормативно-правовое обеспечение и сертификация туристских услуг.                     |
| 1.2                                     | Стандартизация и сертификация в отдельных секторах индустрии туризма и гостеприимства. Понятие и факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;             |
| 1.3                                     | методы и инструменты управления качеством, измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организация контроля качества на предприятии сферы услуг. |

| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> |  |
|---|--|
| Код дисциплины:   | Б1.О.13  |
| <b>2.1</b>  | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |
| 2.1.1   | Сервисная деятельность   |
| <b>2.2</b>  | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |
| 2.2.1   | Бизнес-планирование в сфере услуг  |

| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>    |  |
|--|--|
| <b>ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b> |  |
| <b>Знать:</b>  |  |
| Основы законодательства РФ и нормы международного права  |  |
| <b>Уметь:</b>  |  |
| Находить нормы законодательства РФ и нормы международного права применительно к виду профессиональной деятельности   |  |
| <b>Владеть:</b>  |  |
| Навыками применения законодательства РФ и норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности  |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>          |  |
| <b>Знать:</b>  |  |
| Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000   |  |
| <b>Уметь:</b>  |  |
| Оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.                                     |  |
| <b>Владеть:</b>  |  |
| Навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами |  |

| <b>4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</b> |  |                |       |             |                              |            |            |
|---|--|----------------|-------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| Код занятия   | Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература                   | Инте ракт. | Примечание |
| <b>Раздел 1. Лекции</b>   |  |                |       |             |                              |            |            |
| 1.1   | Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства. Стандартизация: роль, цели, принципы, объекты стандартизации. /Лек/   | 3              | 0,5   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0,5        | дискуссия  |
| 1.2   | Сертификация и контроль качества в индустрии туризма и гостеприимства. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ. Нормативные документы в области стандартизации. /Лек/ | 3              | 0,5   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0          |            |

|     |  |   |     |             |                                    |     |           |
|-----|--|---|-----|-------------|------------------------------------|-----|-----------|
| 1.3 | Нормативно-правовое обеспечение и сертификация туристских услуг. Система стандартизации в сервисе и туризме и направления ее совершенствования /Лек/   | 3 | 0,5 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0   |           |
| 1.4 | Стандартизация и сертификация в отдельных секторах индустрии туризма и гостеприимства. Сущность и роль качества. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. основополагающие понятия по управлению качеством /Лек/   | 3 | 0,5 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0,5 | дискуссия |
| 1.5 | Понятие и факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, Всеобщее управление качеством (TQM) Цели и задачи всеобщего управления качеством. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации /Лек/  | 3 | 0,5 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0,5 | дискуссия |
| 1.6 | Методы и инструменты управления качеством, измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, Процесс и содержание управления качеством продукта. Петля качества. Цикл Деминга. Механизм управления качеством. Российские и зарубежные системы управления и их сущность /Лек/   | 3 | 0,5 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0   |           |
| 1.7 | Достоверность и полноту информации об услуге, организация контроля качества на предприятии сферы услуг. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организационное проектирование как инструмент эффективного управления качеством; Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством; Документационное обеспечение системного управления качеством; Персонал и обеспечение системного управления качеством; /Лек/ | 3 | 1   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0,5 | Дискуссия |
|     | <b>Раздел 2. Практические</b>  |   |     |             |                                    |     |           |
| 2.1 | Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов. /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0   |           |
| 2.2 | Анализ нормативных документов по средствам размещения и общественного питания на соответствие современным требованиям /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0   |           |
| 2.3 | Анализ нормативных документов, касающихся всех видов туристских услуг на соответствие современным требованиям /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 1   | Дискуссия |
| 2.4 | Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме /Пр/   | 3 | 1   | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Э1 Э2 | 0   |           |

|   |   |   |    |             |                              |   |           |
|---|---|---|----|-------------|------------------------------|---|-----------|
| 2.5                                     | Качество услуги. Показатели качества услуг. Оценка уровня качества и конкурентоспособности услуги. Причины неудовлетворенности потребителей. /Пр/ | 3 | 1  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| 2.6                                     | Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категоричности. /Пр/   | 3 | 1  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| 2.7                                     | Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения /Пр/                                  | 3 | 1  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 1 | дискуссия |
| 2.8                                     | Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация /Пр/  | 3 | 1  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| <b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b> |   |   |    |             |                              |   |           |
| 3.1                                     | Работа с литературой и интернет-источниками /Ср/  | 3 | 74 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| 3.2                                     | Подготовка к зачету /Ср/  | 3 | 10 | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| 3.3                                     | Подготовка контрольной работы /Ср/  | 3 | 8  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |
| 3.4                                     | Подготовка и сдача зачета /Зачёт/   | 3 | 4  | ОПК-6 ОПК-3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 |           |

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

|      | Авторы, составители | Заглавие   | Издательство, год   |
|------|---------------------|--|---|
| Л1.1 | Кобяк М. В.         | Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг | Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941</a> |

##### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

|      | Авторы, составители          | Заглавие  | Издательство, год   |
|------|------------------------------|---|---|
| Л2.1 | Баумгартен Л.В.              | Стандартизация и сертификация в туризме: учеб.                        | Москва: Дашков и К, 2010,   |
| Л2.2 | Николаев М. И.               | Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством       | Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429090">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429090</a> |
| Л2.3 | Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. | Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг | Москва: Флинта, 2011, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436</a>                                       |

##### 6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|--|---------------------|----------|-------------------|
|--|---------------------|----------|-------------------|

|  |                                |   |                                 |
|--|--------------------------------|---|---------------------------------|
|  | Авторы, составители            | Заглавие  | Издательство, год               |
| ЛЗ.1   | Курбанова Л.М.                 | Стандартизация и сертификация в туристской индустрии: метод. указания | Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016, |
| <b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b>   |                                |   |                                 |
| Э1   | Электронный каталог НТБ ДВГУПС |   | www.ntb.fastu.khv.ru            |
| Э2   | "Консультант+"                 |   | www.consultant.ru               |
| <b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b> |                                |   |                                 |
| <b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>   |                                |   |                                 |
| ABBY FineReader 11 Corporate Edition - Программа для распознавания текста, договор СЛ-46   |                                |   |                                 |
| Free Conference Call (свободная лицензия)  |                                |   |                                 |
| <b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>   |                                |   |                                 |
| ИСС "ГАРАНТ" www.garant.ru ИСС "Консультант+" www.consultant.ru  |                                |   |                                 |
| Электронный каталог НТБ ДВГУПС www.ntb.festu.khv.ru  |                                |   |                                 |
| Научная электронная библиотека eLIBRARY http://www.elibrary.ru/  |                                |   |                                 |
| Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" http://www.biblioclub.ru/  |                                |   |                                 |

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| Аудитория | Назначение   | Оснащение  |
|-----------|--|--|
| 1303      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 2402      | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа  | комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска   |
| 3241      | Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты  |
| 249       | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 3317      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 3322      | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 343       | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ  | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС. |

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Цель проведения практических занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения студентами специальной литературы. В обязанности преподавателя входит оказание методической помощи и консультирование студентов.

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1-й - организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу;

подбор рекомендованной литературы;  
 составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.  
 Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.  
 Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

На вводном занятии преподаватель объясняет студентам концепцию изучения дисциплины в течение семестра и допуска к экзамену. Основным постулатом такой концепции является постановка перед студентами задач по выполнению каждого вида предложенных работ и накопления «баллов».

Цели и задачи самостоятельной работы:

расширение и углубление теоретических знаний;

формирование и развитие навыков самостоятельной работы с литературными и Internet- источниками информации;

привитие навыков анализа, синтеза, сравнения, обобщения и использования полученной информации;

приобретение практических навыков работы с документами разного уровня сложности и навыков конспектирования;

приобретение навыков использования полученной информации в соответствии с поставленными задачами и с учетом действующего законодательства РФ в области авторских прав.

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

определение цели самостоятельной работы;

конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;

самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;

выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);

планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;

реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.

Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.

Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.

Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.

Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.

Тезисно изложить идею, концепцию, теорию – используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.

Дать характеристику, охарактеризовать явления – значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.

Изобразить схематически – значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и источниками сети Интернет ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.



Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или составления конспекта лекции нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы.

Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Необходимо отметить, что студенты должны выполнять и сдавать на проверку преподавателю определенные виды работ по текущим темам в строго установленные сроки. Таким образом, в течение семестра студентам предоставляется возможность проявить свои интеллектуальные и творческие способности по каждому из представленных видов работ. При этом студент может контролировать набираемое количество баллов, например если ему не удалось достигнуть «максимума» в выполнении анализа публикаций, то он может дополнительно подготовить письменную работу или презентацию.

Выполнение индивидуальных и самостоятельных работ по дисциплине увязано с аудиторной работой. Студентам предложена система балльной (рейтинговой) оценки их аудиторной и внеаудиторной активности, что обеспечивает необходимый уровень знаний по дисциплине и позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче зачета. В течение семестра студентам предстоит пройти 8 точек контроля и выполнить виды работ, за которые получают определенное количество баллов.

Допуск к экзамену/зачету получает студент, набравший в течение семестра более 50 баллов.

Итоговый подсчет баллов проводится во время зачетной недели.

#### ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ И ИХ СОСТАВ

##### □ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желателен руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

##### □ ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности студента в постижении поставленных вопросов.

Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады может включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Представленный доклад оценивается по следующим критериям:

1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность)
2. Логичность и ясность изложения
3. Время выступления 7-10 мин.
4. Знание терминологии и ориентирование в теме
5. Умение ответить на вопросы

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Даже наиболее специальные предметы можно интересно и образно изложить, используя сравнения аналогии, уникальные факты. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта -12.

Прочие требования по оформлению соответствуют требованиям к оформлению письменных работ студентов, принятых на выпускающей кафедре. При несоответствии вышеназванным требованиям количество баллов, присуждаемых за данный вид работы, может быть уменьшено.

#### ПОДГОТОВКА К ЗАНЯТИЮ, ПРОВОДИМОМУ В ФОРМЕ ДИСКУССИИ

Проведение занятия в форме дискуссии, диспута, круглого стола предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Занятие проводится в форме диалогического общения участников. Оно предполагает высокую умственную активность участников, прививает умение вести полемику, обсуждать материал, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли.

Дискуссия – (лат. discussio — рассмотрение, исследование) — спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы убеждения. Дискуссия — одна из важнейших форм коммуникации, метод решения проблем описания реальности и своеобразный способ познания. Дискуссия позволяет лучше объяснить то, что не является в полной мере ясным и не нашло еще убедительного обоснования.

В ходе такого занятия, как правило, высказываются альтернативные подходы, новые взгляды, ценные предложения. Такое занятие обостряет и углубляет научный интерес, оттачивает мысль, возбуждает эмоции. Имея дело с крупными и важными вопросами, обучающийся оказывается в ситуации, когда необходимо активно проявить умственное усилие, высказать своё мнение, иногда даже определить собственную нравственную позицию. Все это, в конечном счете, позволяет участникам такой формы занятия расти в научном отношении и получать идейную закалку.

Содержанием вопросов, выносимых на обсуждение, могут быть дискуссии-онные проблемы. При этом докладчику поручается изложить одну из существующих точек зрения, а содокладчику - другую. Очень важно организовать дискуссию так, чтобы обучающиеся смогли представить себе как сильные, так и слабые места спорящих сторон.

#### РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

#### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Работа осуществляется в течение всего семестра, в котором изучается дисциплина и включает следующие этапы:

- выбор темы письменной работы;
- утверждение темы научным руководителем;
- изучение и подбор литературы;
- разработка плана письменной работы;
- написание и оформление работы;
- защита письменной работы.

Изучение и подбор литературы

Работа над письменной работой начинается с изучения литературы. Необходимо ознакомиться с современными учебниками и учебными пособиями, научными публикациями (монографиями, статьями, материалами научных

конференций и др.), официальными документами правительственных организаций, статистическими материалами и др. Изученная литература находит отражение в библиографическом списке, который должен содержать не менее 15 печатных источников, а также электронные информационные ресурсы. При выполнении письменной работы следует использовать данные периодической печати, как российской, так и зарубежной, в том числе и таких изданий, как «Туризм: проблемы и перспективы», «Турбизнес» и другие. При написании письменной работы по различным аспектам организации автоперевозок в туризме необходимо использование официальных документов и аналитических материалов организаций, а также данных международной и российской статистики, которые можно найти на официальных сайтах в Интернете. Самостоятельная работа с указанными источниками информации способствует развитию определенных умений, которые указаны в требованиях федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) к профессиональной подготовленности выпускника в области туризма и социально-культурного сервиса, а именно: владеть профессиональной терминологией и лексикой специальности и использовать ее в своей профессиональной деятельности. Не следует дословно переписывать текст источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

**Разработка плана письменной работы**

В результате самостоятельного изучения литературы и других информационных источников студент при помощи научного руководителя должен сформулировать план письменной работы, раскрывающий ее структуру и логику, и приступить к ее написанию.

**Написание и оформление письменной работы**

В письменной работе необходимо:

- раскрыть содержание одной из актуальных проблем;
- четко изложить существующие методики исследований и осветить точки зрения специалистов по существу проблемы, а также на основе изученной литературы, анализа других информационных источников и собственных исследований сформулировать самостоятельные выводы.

Письменная работа имеет структуру, обязательную для любого вида научной письменной работы. Она включает введение, основную часть и заключение.

Во введении автор должен дать обоснование выбора темы, то есть охарактеризовать актуальность проблемы. Необходимо также сформулировать цель письменной работы, раскрыть ее основные задачи и методы, которые автор использует для их достижения. Студент может использовать различные инструменты качественного и количественного, а также сравнительного анализа. Кроме того, во введении характеризуются основные источники, монографии, статьи, материалы сети Интернет, которые явились теоретической и практической основой для написания письменной работе. В основной части студент раскрывает содержание работы; она должна иметь четко обозначенную структуру, в ней должны быть выделены главы и параграфы. В заключении автор подводит итог проделанной работы и формулирует свои собственные выводы, к которым он пришел в результате углубленного изучения избранной темы. письменная работа по темам практической направленности обязательно включает приложения, в которых размещаются таблицы, графики и другие.

Не следует дословно переписывать текст источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков, вспомогательные материалы.

Письменная работа должна содержать следующие разделы:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

На титульном листе необходимо указать название работы, фамилию, имя, отчество автора, а также фамилию, имя, отчество научного руководителя, его ученую степень и звание. В содержании необходимо отразить план работы с указанием названий разделов (глав, параграфов и т.д.) и страниц.

Работа должна быть представлена к защите в печатном виде.

Объем письменных работ: контрольная работа 10-15 страниц,

Писать следует четко, все страницы, рисунки и таблицы нумеровать. Работа выполняется в печатном виде.

Выполненная работа отправляется на проверку. Студенты, у которых контрольная работа соответствует всем требованиям, допускаются к собеседованию, которое проводится перед экзаменом во время сессии. Контрольную работу с пометкой «не зачтено» следует исправить с учетом сделанных замечаний и сдать повторно вместе с незначительной работой и рецензией.

В случае затруднений при написании контрольной работы студент может обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

#### **ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

1. Общие и специфические цели стандартизации.
2. Объекты и функции стандартизации.
3. Нормативные документы в области стандартизации.
4. Применение нормативных документов и характер их требований.
5. Уровни стандартизации.
6. Ответственность за нарушение стандартов.
7. Стандарты государственной системы стандартизации.
8. Органы и службы по стандартизации.
9. Порядок разработки стандартов.
10. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандарта.

11. Права и обязанности государственных инспекторов.
  12. Общероссийские классификаторы.
  13. Социальное значение услуг.
  14. Нормативные документы, действующие в сфере услуг.
  15. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии.
  16. Требования к показателям качества услуг.
  17. Сущность сертификации.
  18. Основные цели и принципы сертификации.
  19. Законодательная база сертификации в РФ.
  20. Проведение обязательной сертификации.
  21. Добровольная сертификация.
  22. Порядок проведения сертификации услуг.
  23. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
  24. Критерии сертификации услуг.
  25. Правовое регулирование сертификации туристских услуг.
  26. Государственный надзор за сертифицированными услугами.
- Письменная работа должна быть сдана на кафедру не позднее, чем за 2 недели до начала экзаменационной сессии.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, образовательные Интернет-ресурсы.

Подготовка к зачету осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.