

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра информатики

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе
С.Н. Туманов

«11» _____ 2017 г.



Рабочая программа дисциплины

«Метрология, стандартизация и сертификация»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»
квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Саратов – 2017

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
4. Объем дисциплины.....	5
6. Структура учебной дисциплины	6
7. Содержание дисциплины	12
8. Методические указания обучающимся.....	25
9. Фонд оценочных средств	32
10. Перечень основной и дополнительной литературы	35
11. Информационное и программное обеспечение	41
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	42

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, изучающих дисциплину «Метрология, стандартизация и сертификация».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ 05 апреля 2017 г. № 301;

- Основной профессиональной образовательной программой Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;

- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» является подготовка обучающегося в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, создать у него систему знаний о метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, развить понятийный аппарат, выработать навыки практического применения моделей и схем метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в сервисе.

Задачи дисциплины:

- формирование знаний и навыков в изучении теории измерений и обеспечения их единства
- освоение студентами теоретических основ метрологии, стандартизации и сертификации

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- Сервисная деятельность
- Безопасность жизнедеятельности
- Экология
- Основы социального государства
- Сервисология
- Менеджмент в сервисе

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать теоретических основ порядка проведения экспертизы (или) диагностики на основе знаний метрологии, стандартизации и сертификации, порядка подтверждения соответствия; Уметь анализировать состояние объектов сервиса; организовывать процесс диагностики и экспертизы объектов сервиса; Владеть навыками определения критериев для диагностики объектов сервиса;
2.	ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию,	Знать внутреннюю и внешнюю среды предприятия Уметь проводить анализ среды предприятия

		согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Владеть навыками решения практических задач
3.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать основные критерии оценки качества процесса сервиса; Уметь использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества процесса сервиса; Владеть навыками осуществления сплошного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов

4. Объем дисциплины

Для студентов очной формы обучения

Курс 4. Семестр 2. Форма промежуточной аттестации - *зачет*.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
3 / 108	56	20	32	56	+	-

Для студентов заочной формы обучения

Курс 4. Семестр 2. Форма промежуточной аттестации – *зачет*.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
3 / 108	14	6	8	90	+	-

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
Раздел 1. Название раздела							
1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Исторические основы развития метрологии, стандартизации и сертификации; цели, задачи и объекты стандартизации		4	2	2	4	мультимедиа лекция, устный опрос
2.	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.		6	2	4	6	устный опрос, рефераты, презентации, контрольная работа

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для направления подготовки
 43.03.01 Сервис

3.	<p>Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора</p>		4	2	2	4	лекция устный опрос, рефераты, презентации
4.	<p>Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов</p>		6	2	4	6	устный опрос, мультимедиа лекция, дискуссия
5.	<p>Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ)</p>		6	2	4	4	Лекция с элементами фронтальной беседы
6.	<p>Тема 6. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация</p>		3	1	2	6	устный опрос, рефераты, мультимедиа лекция

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для направления подготовки
 43.03.01 Сервис

7.	Тема 7.Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ)		3	1	2	4	устный опрос, рефераты, презентации, лекция,
8.	Тема 8.Стандартизация туристических услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц		6	2	4	6	лекция, выполнение устных и письменных заданий
9.	Тема 9.База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц		4	2	2	4	устный опрос, рефераты, лекция
10.	Тема 10. Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация и проектирование туристических услуг		6	2	4	8	устный опрос, рефераты, лекция
11.	Тема 11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000		4	2	2	4	Традиционная лекция, метод малых групп по проведению сертификационной проверки
Итого		108	56	20	32	56	зачет

Тематический план дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час.на самостоятельную работу	Форма Контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практ. (семинарские) занятия		
12.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Исторические основы развития метрологии, стандартизации и сертификации; цели, задачи и объекты стандартизации		-	-	-	6	
13.	Тема 2. Метрология – наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.		1	1	-	8	лекция
14.	Тема 3. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора		1	-	1	8	устный опрос

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для направления подготовки
 43.03.01 Сервис

15.	Тема 4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов		-	-	-	10	
16.	Тема 5. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ)		2	1	1	8	Лекция с элементами фронтальной беседы
17.	Тема 6. Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация		1	1	-	8	мультимедиа лекция
18.	Тема 7. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ)		2	1	1	8	устный опрос, презентации, лекция
19.	Тема 8. Стандартизация туристических услуг. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц		1	-	1	8	лекция
20.	Тема 9. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Классификация гостиниц		2	1	1	6	устный опрос, лекция
21.	Тема 10. Условия осуществления сертификации услуг размещения. Классификация и проектирование туристических услуг		2	1	1	10	устный опрос, лекция
22.	Тема 11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000		3	1	2	14	лекция, метод малых групп по проведению сертификационной проверки

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
Программа дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» для направления подготовки
43.03.01 Сервис

Итого	108	14	6	8	90	зачет
--------------	-----	----	---	---	----	--------------

7. Содержание дисциплины

Тема 1. ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ КУРСА. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СФЕРЫ СЕРВИСА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА. ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА КАЧЕСТВА

Лекционное занятие (2 часа)

Место курса в подготовке специалистов, его цели и структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области сервиса.

Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности.

Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.

Семинарское занятие (2 часа)

1. Государственное регулирование сервисной деятельности.
2. Сущность стандартизации сервисных услуг. Цели и задачи.
3. Сущность качества.
4. Характеристика требований к качеству продукции и услуг.
5. Оценка качества.
6. Система качества.

Самостоятельная работа (4 часа)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности.
2. Сущность стандартизации сервисных услуг. Цели и задачи.
3. Сущность качества.
4. Характеристика требований к качеству продукции и услуг.
5. Оценка качества.
6. Система качества.

Тема 2. МЕТРОЛОГИЯ – НАУКА ОБ ИЗМЕРЕНИЯХ, МЕТОДАХ ДОСТИЖЕНИЯ ИХ ЕДИНСТВА И ТРЕБУЕМОЙ ТОЧНОСТИ

Лекционное занятие (2 часа)

Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). Создание эталонов и образцовых средств измерений. Проверка мер и средств измерений. Исторические этапы в развитии метрологии: установление эталона метра (Франция, конец ХУШ в.), создание абсолютной системы единиц (К. Гаусс, 1832 г.), подписание международной Метрической конвенции (1875 г.), разработка и установление в 1960 г. Международной системы единиц (СИ).

Присоединение России к Метрической конвенции, и создание в 1893 г. Д.И.

Менделеевым Главной палаты мер и весов.

Международные метрологические организации.

Семинарское занятие (4 часа)

1. История метрологии, значение метрологии в современном обществе
2. Органы и службы по метрологии.
3. Международные организации по метрологии.
4. Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ): цель, задачи, состав ГСИ.
5. Метрологическая деятельность в области обеспечения единства измерений.
6. Калибровка и поверка средств измерений.
7. Эталоны, их классификация и виды.
8. Порядок разработки и применение технических регламентов.
9. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.
4. Подготовиться к контрольной работе.

Контрольные вопросы:

1. История метрологии, значение метрологии в современном обществе
2. Особенности развития метрологии в Италии
3. Особенности развития метрологии в Японии
4. Деятельность международных и региональных организаций по метрологии
5. Эталоны, их классификация и виды. Перспективы развития эталонов
6. Виды погрешностей

7. Значение деятельности Государственного метрологического надзора для защиты интересов граждан
8. Особенности развития метрологии в пищевой промышленности
9. Особенности развития метрологии в общественном питании
10. Метрологическое обеспечение сферы услуг в РФ
11. Ответственность за нарушение метрологических правил в соответствии с Законом «Об обеспечении единства измерений»

Тема 3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ КАК ОСНОВА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ». ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОГО НАДЗОРА

Лекционное занятие (2 часа)

Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.

Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».

Семинарское занятие (2 часа)

1. Изучить основные правовые нормы, регламентирующие требования к техническим объектам, цели технического регулирования.
2. Научиться определять принципиальные основы принятия решения о необходимости разработки технического регламента.
3. Раскрыть сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ ФЗ РФ: «Об основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг», «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ», государственные стандарты: ГОСТ Р 50644-94 Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги, Общие требования, ГОСТ Р 51185-98 Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 50681-94 Проектирование туристических услуг, ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Самостоятельная работа (4 часа)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.

2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
2. Структура порядок применения.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
4. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
5. Сущность и содержание основных документов в сфере стандартизации сервиса: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «Об основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг», «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ», государственные стандарты: ГОСТ Р 50644-94 Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги, Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 51185-98 Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 50681-94 Проектирование туристических услуг, ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Тема 4. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ В СФЕРЕ СЕРВИСА: СТРУКТУРА, ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, ПРИМЕНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТОВ

Лекционное занятие (2 часа)

Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок. Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха.

Семинарское занятие (4 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Структура, порядок применения технических регламентов в сервисе.

2. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
3. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
4. Анализ обеспечения безопасности туристов.
5. Правила предоставления гостиничных услуг.
6. Правила предоставления услуг общественного питания.
7. Правила предоставления бытового обслуживания
8. Правила транспортных перевозок пассажиров.
9. Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков.
10. Положения о предоставлении в аренду земельных участков, природных объектов, зданий, сооружений на территории национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха.

Самостоятельная работа (6 часов)

Студенты должны изучить основные понятия в области стандартизации и сертификации как основы технического регулирования, закреплённые в следующих нормативных правовых документах: Конституция РФ, Кодекс об административных нарушениях, Законы РФ: «Об основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг», «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ», государственные стандарты: ГОСТ Р 50644-94 Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования, ГОСТ Р 51185-98 Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 50681-94 Проектирование туристических услуг, ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения.

Практические занятия для самостоятельной работы выдаются каждому студенту индивидуально в электронном варианте, сдаются письменно преподавателю по итогам изучения тем 1 – 3.

Тема 5. СТАНДАРТИЗАЦИЯ: ЦЕЛИ, ПРИНЦИПЫ, ФУНКЦИИ И ЗАДАЧИ, МЕТОДЫ. НАУЧНАЯ БАЗА СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ. ГОСУДАРСТВЕННАЯ (НАЦИОНАЛЬНАЯ) СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ГСС РФ)

Лекционное занятие (2 часа)

Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации.

Виды стандартов. Мировой опыт стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации. История стандартизации и сертификации различных видов сервиса.

Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.

Семинарское занятие (4 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными документами):

1. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
2. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации.
3. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
4. Международные стандарты для гостиничной индустрии: правила, гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, франкфуртская таблица, общие стандарты, регламентирующие процессы обеспечения качества и защиты прав потребителей, стандарты ИСО 9000.
5. Условия осуществления процесса сертификации и классификации в РФ.
6. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ. Направления её реформирования.
7. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.
8. Порядок разработки и утверждения стандартов.

Самостоятельная работа (4 часа)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Понятие стандартизации.
2. Нормативные документы по стандартизации.
3. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации.
4. Методы стандартизации.
5. Международные стандарты для гостиничной индустрии: правила, гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов.
6. Франкфуртская таблица, общие стандарты, регламентирующие процессы обеспечения качества и защиты прав потребителей
7. Стандарты ИСО 9000.
8. Характеристика системы ГСС РФ: органы и службы стандартизации РФ. Направления её реформирования.

9. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.
Технический регламент

**Тема 6. МЕЖГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ (МГСС).
МЕЖДУНАРОДНАЯ И РЕГИОНАЛЬНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ**

Лекционное занятие (1 час)

Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.

Семинарское занятие (2 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
2. Международная организация по стандартизации (ISO).
3. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
4. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Международная организация по стандартизации (ISO).
2. Классификация стандартов.
3. Порядок применения стандартов
4. Организация работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.

**Тема 7. МЕЖОТРАСЛЕВЫЕ СИСТЕМЫ (КОМПЛЕКСЫ) СТАНДАРТОВ.
ЕДИНАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ И КОДИРОВАНИЯ ТЕХНИКО-
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ (ЕСКК ТЭИ)**

Лекционное занятие (1 час)

Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг.

Семинарское занятие (2 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Стандарты, обеспечивающие качество продукции и по управлению и информации.
2. Кодирование технико-экономической информации.
3. Система стандартов социальной сферы.
4. Классификаторы ТЭИ.
5. Общероссийские классификаторы.
6. Каталогизация услуг.

Самостоятельная работа (4 часа)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Кодирование технико-экономической информации.
2. Классификаторы ТЭИ.
3. Общероссийские классификаторы.
4. Каталогизация услуг.

Тема 8. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ ГОСТИНИЦ

Лекционное занятие (2 часа)

Цели, принципы стандартизации. Стандарты качества (критерии оценки) туристического продукта. Классификация туристических услуг. Типовые правила предоставления туристических услуг. Должностные обязанности персонала туристической фирмы. Требования по обеспечению безопасности туристов.

Семинарское занятие (2 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Цели, принципы стандартизации. Стандарты качества (критерии оценки) туристического продукта.
2. Классификация туристических услуг.

3. Типовые правила предоставления туристических услуг. Туристско-экскурсионное обслуживание.
4. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц. Требования к органу сертификации. Аккредитация органа.
6. Требования к компетенции экспертов (образование, стаж работы, стажировки).
7. Требования к оснащению помещений ОСУ, нормативно-правовой базе. Ведение номенклатуры дел.
8. Должностные обязанности персонала туристической формы.
9. Требования по обеспечению безопасности туристов.
10. Должностные обязанности персонала гостиниц.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Цели, принципы стандартизации. Стандарты качества (критерии оценки) туристического продукта.
2. Классификация туристических услуг.
3. Типовые правила предоставления туристических услуг. Туристско-экскурсионное обслуживание.
4. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц. Требования к органу сертификации. Аккредитация органа.
6. Требования к компетенции экспертов (образование, стаж работы, стажировки).
7. Требования к оснащению помещений ОСУ, нормативно-правовой базе. Ведение номенклатуры дел.
8. Должностные обязанности персонала туристической формы.
9. Требования по обеспечению безопасности туристов.
10. Должностные обязанности персонала гостиниц.

Тема 9. БАЗА СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО И ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

Лекционное занятие (2 часа)

Стандарты индустрии гостеприимства. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие.

Система классификации гостиниц в странах мира. Система классификации гостиниц в РФ. Документы, регламентирующие сертификацию услуг гостиниц в РФ. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям (критерии балльной оценки).

Семинарское занятие (2 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Стандарты индустрии гостеприимства.
2. Общероссийские классификаторы. Коды классификаторов в сфере гостиничного и туристического бизнеса.
3. Услуги туроператора, турагента. Документы. Коды.
4. Система классификации гостиниц в странах мира.
5. Система классификации гостиниц в РФ.
6. Документы, регламентирующие сертификацию услуг гостиниц РФ. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категориями (категории балльной оценки).

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Стандарты индустрии гостеприимства.
2. Общероссийский классификатор ОКУН.
3. Общероссийский классификатор ОКОНХ.
4. Общероссийский классификаторы: ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие.
5. Коды классификаторов в сфере гостиничного и туристического бизнеса.
6. Услуги туроператора, турагента. Документы. Коды.
7. Система классификации гостиниц в странах мира.
8. Система классификации гостиниц в РФ.
9. Документы, регламентирующие сертификацию услуг гостиниц РФ.
10. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категориями (категории балльной оценки).
11. Направления развития системы оценки и подтверждения соответствия.

Тема 10. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ. КЛАССИФИКАЦИЯ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Лекционное занятие (2 часа)

Понятие сертификация услуг. Цели, принципы подтверждения соответствия. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Форма подтверждения соответствия. Декларирование соответствия. Сертификат и декларация соответствия. Знак соответствия.

Сертификация как процедура подтверждения соответствия. Участники добровольной и обязательной сертификации.

Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Порядок сертификации. Схемы сертификации услуг.

Услуги туроператора, турагента. Коды. Услуги средств размещения. Коды. Проектирование туристической услуги: технологическая карта туристического путешествия. График загрузки туристического предприятия, информационный листок к туристической путёвке, структура и основное содержание отчёта о проведении экспедиционного обследования маршрута. Паспорт трассы похода, технологическая карта экскурсии, схема маршрута транспортной экскурсии. Устав фирмы. Договор с контрагентами, гостиницами, предприятиями питания, страховыми обществами, с объектами достопримечательностей города, с ассоциацией гидов-переводчиков. Требования информации о туре для потребителя услуги. Договор туристической фирмы с туристом. Требования к помещению туристической фирмы.

Семинарское занятие (4 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Понятие сертификации услуг. Цели, принципы подтверждения соответствия. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Форма подтверждения соответствия. Декларирование соответствия. Сертификат и декларация соответствия. Знак соответствия.
2. Порядок сертификации. Схема сертификации услуг.
3. Документы необходимые для проведения работ по сертификации услуг. Устав. Положение о гостинице. Свидетельство о регистрации. Справка бюро технической инвентаризации.
4. Договор аренды помещения.
5. Договоры с организациями, участвующими в обслуживании здания.
6. Заключения пожарной службы, санэпидемстанции.
7. Правила проживания для гостей, правила внутреннего распорядка и др.
8. Проектирование туристической услуги: техническая карта туристического путешествия.
9. График загрузки туристического предприятия.
10. Информационный лист к туристической путёвке.

11. Структура и основное содержание отчёта о проведении экспедиционного обследования маршрута.
12. Паспорт трассы похода, технологическая карта экскурсии, схема маршрута транспортной экскурсии.

Самостоятельная работа (8 часов)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Понятие сертификации услуг.
2. Цели, принципы подтверждения соответствия.
3. Оценка соответствия.
4. Подтверждение соответствия.
5. Форма подтверждения соответствия.
6. Декларирование соответствия.
7. Сертификат и декларация соответствия.
8. Знак соответствия.
9. Порядок сертификации.
10. Схема сертификации услуг.
11. Документы необходимые для проведения работ по сертификации услуг.
12. Устав.
13. Положение о гостинице.
14. Свидетельство о регистрации.
15. Справка бюро технической инвентаризации.
16. Договор аренды помещения.
17. Договоры с организациями, участвующими в обслуживании здания.
18. Заключения пожарной службы, санэпидемстанции.
19. Правила проживания для гостей, правила внутреннего распорядка и др.
20. Проектирование туристической услуги: техническая карта туристического путешествия.
21. График загрузки туристического предприятия.
22. Информационный лист к туристической путёвке.
23. Структура и основное содержание отчёта о проведении экспедиционного обследования маршрута.
24. Паспорт трассы похода, технологическая карта экскурсии, схема маршрута транспортной экскурсии.

Тема 11. СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК): ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ. ИСО 9000

Лекционное занятие (2 часа)

Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны.

Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации.

Направления развития систем оценки и подтверждения соответствия. Направления развития систем оценки и подтверждения в Тверской области. Программы администрации области по развитию туристического и других видов бизнеса в регионе.

Семинарское занятие (2 часа)

Вопросы для обсуждения (доклады, работа с нормативными актами):

1. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
2. Предсертификационный этап.
3. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.
4. Этап проверки и оценка качества в организации.
5. Инспекционный контроль сертификации (СМК).
6. Применение знака соответствия СМК.

Самостоятельная работа (4 часа)

1. Подготовиться к устным ответам на теоретические вопросы для семинарского занятия.
2. Выполнить практические (письменные) задания, заданные преподавателем для закрепления материала.
3. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы:

1. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
2. Предсертификационный этап.
3. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества.
4. Этап проверки и оценка качества в организации.
5. Инспекционный контроль сертификации (СМК).
6. Применение знака соответствия СМК.

8. Методические указания обучающимся

8.1 Методические рекомендации для обучающихся по подготовке к интерактивным занятиям

Главными формами изучения дисциплины «**Метрология, стандартизация и сертификация**» являются: а) лекционные занятия, б) семинарские занятия, в) практические занятия, в) самостоятельная работа, что не исключает разработки и использования иных инновационных форм.

На изучение дисциплины отводится 108 часов: 20 часов – лекции, 36 часов – семинарские, практические занятия, 56 часа – самостоятельная работа.

Лекционное занятие является основной формой усвоения теоретического материала, поскольку в режиме реального времени преподаватель может ответить на любой вопрос, возникающий у студента по ходу восприятия лекционного материала, очень важны и комментарии преподавателя по самым разным вопросам изучаемой дисциплины. Преподаватель дает на лекции самую актуальную информацию, почерпнуть которую самостоятельно студенту не всегда удается.

Следует помнить что лекция – это не монолог преподавателя. Вопросы, заданные лектору по изучаемой теме, помогут лучше разобраться в ней всем остальным студентам, присутствующим на лекции (Метод «Разумное перебивание»).

Несмотря на то, что каждому обучающемуся предоставляется доступ к компьютерным презентациям лекционного материала, рекомендуется делать конспекты лекций, в которых необходимо фиксировать наиболее важные моменты, связанные с освоением того или иного теоретического вопроса.

Чтение лекций осуществляется в соответствии с учебной программой дисциплины и рабочей программой дисциплины.

Во время лекции нужно фиксировать ее ключевые положения – вести конспектирование. Конспекты и работа с конспектами – важный элемент в усвоении курса, в подготовке к зачету.

При чтении лекций используется мультимедийное оборудование, применяемое для визуализации ключевых положений лекционного курса, демонстрации схем, облегчения знакомства с новой терминологией.

Семинарские, практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала.

Обучающая функция семинарских, практических занятий заключается в освоении обучающимся навыков работы с картографическим, статистическим, видео материалами, позволяющими лучше усвоить материал. Развивающая функция семинарских занятий реализуется через формирование у обучающегося региональных закономерностей и территориальной дифференциации изучаемого материала. Воспитательная функция семинарских занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым обучающимся, позволяющем максимально эффективно воздействовать на его мировоззрение, на формирование у обучающегося навыков культуры общения и чувства корпоративной этики.

Организирующая функция семинарских занятий предусматривает управление самостоятельной работой обучающегося, как в процессе занятий, так и после них. Формируются навыки исследовательской работы через использование различного рода информационных ресурсов.

При подготовке к семинару нужно: 1) ознакомиться с соответствующими главами учебника, 2) проанализировать конспект лекции по данной теме, в) ознакомиться с материалом по теме.

Преподаватели могут разнообразить формы занятий, организовывать деловые игры, контрольные работы в форме тестирования, поручать обучающимся подготовку докладов и рефератов, подготовку презентаций по теме семинарского занятия, применять иные формы работы со студентами.

При чтении лекций и проведении семинарских занятий большой положительный эффект достигается параллельной демонстрацией слайдов и видеоматериалов с использованием компьютера и видеопроектора.

Для оптимального эффекта усвоения материала рекомендуется соблюдать следующие правила:

- пропорционально сочетать устный материал со слайдовой информацией;
- не сводить лекцию к переписыванию информации с доски;
- не допускать полного совпадения устной информации лектора и материала слайда;
- не перегружать слайд информацией;
- не менять слайды слишком часто.

Акцентировать внимание обучающихся на отдельных частях слайда можно при помощи простой анимации или лазерной указки. Оформление слайда не должно быть чрезмерно цветным, или чрезмерно анимированным; шрифт должен быть читаем с последних рядов аудитории. Видеоматериалы лучше использовать непосредственно в конце занятия, при незначительной аудитории или хорошем контакте преподавателя с аудиторией – в наиболее оптимальное время.

Самостоятельная работа предполагает значительный труд обучающегося по ознакомлению с основной и дополнительной литературой по предмету и этот вид деятельности в включает в себя и учебно-исследовательскую работу обучающегося – написание под руководством и контролем преподавателя курсовых работ и рефератов.

Совокупная оценка за курс складывается из следующих основных показателей:

1) отработанность учебной дисциплины обучающимся:

- посещение занятий,
- самостоятельная работа;

2) зачета по результатам изучения курса.

Информационные и педагогические технологии, применяемые при изучении курса «Метрология, стандартизация и сертификация»: презентационные материалы к занятиям, раздаточные материалы.

Специфика дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» позволяет конструктивно использовать как классические формы обучения, традиционные для высшей школы, так и новейшие педагогические и информационные технологии. Использование указанных технологий в процессе преподавания дисциплины основывается на определении педагогической технологии ЮНЕСКО как «использование в педагогических целях таких средств как аудиовизуальные средства, телевидение, компьютеры и другие».

К современным педагогическим технологиям, рекомендуемым к использованию в процессе преподавания дисциплины, относятся:

Игровые технологии

Деловая игра. Темы деловых игр варьируются в зависимости от состояния окружающей среды и наличия проблем проведения экологического мониторинга тех или иных при родных объектов.

Проблемное обучение

Проведение проблемной лекции, посвященной актуальным причинам экологического кризиса, наиболее остро стоящим на момент изучения курса.

Коллективные способы обучения

Использование метода «мозговой штурм», «круглый стол» в рамках изучения тем курса.

8.2 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе

Самостоятельная работа - важный и существенный этап в обучении обучающихся. Она нацелена на повышение уровня теоретического и практического усвоения обучающимися данного курса, направленного на поиск творческих управленческих решений.

Самостоятельная работа выполняется обучающимися с использованием предложенной им методической литературы и необходимых материалов, что позволяет облегчить работу и совершенствовать ее качество.

Формы самостоятельной работы обучающихся разнообразны. Они включают в себя:

1. изучение и систематизацию официальных государственных документов - законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем и глобальной сети Интернет

2. изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации
3. подготовку докладов и рефератов, разработку творческих рекламных проектов в области сервиса
4. участие в работе студенческих конференций, круглых столах и других научных мероприятиях

Одним из важнейших условий повышения эффективности самостоятельной работы является формирование у обучающихся навыков самостоятельной работы с литературой. Умение работать с литературой может быть представлено следующими слагаемыми: самостоятельное деление текста на части и выделение из та главного; нахождение в тексте ответов на вопросы, сформулированные преподавателем или вопросами для самоконтроля; работа с графиками и таблицами; конспектирование литературы; работа с каталогом; сравнение и сопоставление одних и тех же вопросов, изложенных в различных источниках; высказывание своей точки зрения; составление планов докладов, сообщений.

На практике наиболее часто пользуются следующими приемами выделения главной мысли:

- первый – очень краткая формулировка сути текста;
- второй – анализ текста с целью понять, где основная мысль, а где поясняющие ее примеры;
- третий – исключение ненужной в данном случае информации.

Составление доклада (ответа) помогает выделить из текста всю заложенную в нем существенную информацию без потерь.

Составление плана ответа – не только способ работы, помогающий понять текст, но и результат понимания. Не поняв текст, даже самый способный обучающийся не может справиться с составлением плана. Важным средством усвоения учебного материала является самостоятельное составление слайдов, схем, чертежей, таблиц, отражающих содержание текста.

Лекция является ведущей формой организации учебного процесса в вузе. Лекция знакомит обучающихся с наукой, расширяет, формирует научное мировоззрение. Вместе с тем на лекции мобилизуется внимание, вырабатываются навыки слушания, восприятия, осмысления и записывания информации.

Пропущенное что-то в лекции может быть не восстановлено. В связи с этим внимание обучающегося должно быть сосредоточено на содержании лекции, нельзя отвлекаться на посторонние дела. Невнимательное слушание приводит к потере логики мыслей, выхватыванию не связанных друг с другом фраз. Во время лекции обучающийся должен анализировать излагаемый материал, выделять главное, соотносить с ранее изученным материалом, обобщать и кратко записывать.

Прежде всего, необходимо записать название темы, план лекции и рекомендованную преподавателем литературу. После этого приступать к записи содержания лекции. Записи должны быть краткими, фиксировать нужно только самое главное, необходимое для самостоятельной работы. Лектор обычно голосом выделяет такие места (или замедляет темп, повторяет, рекомендует записать,

диктует). Записи одних тезисов недостаточно, необходимо отмечать положения, факты, примеры, поясняющие материалы, схемы и т.д. Для ускорения процесса полезно применять сокращения слов. Эти сокращения должны быть понятны обучающемуся, но не следует превращать конспект в ребус. Кроме того, на полях по ходу лекции полезно делать пометки особо важных или непонятных обучающемуся положений, ключевых слов и понятий, вопросов, возникших к лектору.

Интернет-ресурсы являются сегодня одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым темам, написания эссе, рефератов. Для помощи обучающемуся в самостоятельной работе в сети Интернет используются сайты по темам дисциплины периодических изданий, официальных органов, отраслевых организаций, специализированных организаций др.

При работе с Интернет-ресурсами обучающемуся необходимо обращать внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.).

Семинар является логическим продолжением работы, начатой на лекции. Если лекция закладывает основы научных знаний, то семинарское занятие углубляет, конкретизирует и расширяет эти знания. Семинар способствует закреплению умений и навыков самостоятельной работы, полученных в процессе работы над лекцией, развивает творческую самостоятельность обучающихся, укрепляет их интерес к науке, содействует выработке практических навыков работы.

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является соблюдение определенных требований к выступлениям, докладам, творческим письменным работам. Перечень требований к любому выступлению обучающегося (примерный):

1. связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
2. раскрытие сущности проблемы;
3. методологическое значение для научной, профессиональной или практической деятельности.

Важнейшее требование к выступлениям обучающихся – самостоятельность в подборе фактического материала и в аналитическом отношении к нему, умение раскрывать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности отбирать наиболее существенные из них. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, последовательность аргументации проблемы, доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, содержательное использование понятий и терминов. Желательно, чтобы обучающий излагал материал свободно без опоры на письменный конспект. При подготовке к семинарскому занятию необходимо внимательно прочитать соответствующий лекционный материал и проанализировать источники.

8.3 Методические рекомендации по выполнению рефератов

Подготовка рефератов – один из основных видов самостоятельной работы обучающихся, которая подготавливает к выполнению курсовых работ, а в дальнейшем и дипломной работы.

Написание рефератов по различным дисциплинам подготавливает обучающихся к теоретической, научно-исследовательской деятельности в различных областях науки.

При выполнении рефератов обучающийся обязан провести:

1. систематизацию, закрепление и расширение приобретенных знаний, умений, навыков по учебным дисциплинам;
2. освоение и закрепление навыков работы с научной и справочной литературой, анализа полученной информации;
3. освоение навыков проведения научного исследования;
4. овладение методами сбора и обработки информации, анализ данных, полученных в ходе исследования; обобщение имеющейся информации;
5. формулировку выводов и предложений.

Реферат состоит из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы, приложений.

Титульный лист реферата (Приложение 1) содержит следующие сведения:

- полное наименование министерства, вуза, факультета (института), кафедры;
- название вида документа (реферат);
- название темы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. обучающего, номер группы);
- сведения о проверяющем реферат (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность, подпись);
- наименование места и года выполнения.

Содержание (Приложение 2) содержит перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц:

- введение;
- главы (параграфы, пункты, подпункты);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

Введение характеризует актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в теории и практике; цели и задачи, объект и предмет, методы сбора и обработки информации. Объем 2-3 страницы.

Основная часть реферата делится несколько пунктов, каждый из которых должен представлять собой законченную в смысловом отношении часть работы. В структуре основной части выделяется не менее трёх пунктов. Обязательным структурным элементом основной части реферата является аналитический обзор научной литературы и документов по теме (теоретическая часть). В нем должны содержаться обобщенные сведения о современном состоянии, тенденциях и перспективах научного исследования проблемы. В практической части работы рассматривается частный аспект проблемы.

В Заключении приводятся итоги поставленных задач реферата, его значения для научной теории и практики и приводятся основные выводы, излагаются предложения (рекомендации) по использованию полученных результатов в научно-исследовательской работе и практической деятельности.

Список литературы (Приложение 3) должен соответствовать теме реферата и отличаться разнообразием видов изданий (нормативные, справочные, учебные, научные и др.) и отсутствием устаревших документов.

Библиографические описания документов располагают в алфавитном порядке по первым их элементам – авторским заголовкам (фамилии и инициалы авторов) или по основным заглавиям. Упорядоченный список литературы должен быть пронумерован по порядку записей арабскими цифрами с точкой.

Работа должна быть оформлена грамматически правильно. Текст набирается на компьютере в редакторе Word 6.0, 7.0 и т.д. (межстрочный интервал – 1,5; размер шрифта – 14 TimesNewRoman; абзацный отступ – 1,27 см; поля: верхнее 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм и печатается на одной стороне стандартного (А-4) листа белой бумаги. Страницы текста нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту внизу страницы: титульный лист включается в общую нумерацию страниц текста. Номер страницы на титульном листе не ставится.

Названия глав и параграфов необходимо выделять жирным шрифтом. Они должны быть краткими и точно выражать содержание. Точку в конце названия глав и параграфов не ставят.

Сноски печатаются 12 шрифтом, приводятся в низу страницы (нумерация постраничная).

При оформлении сносок и библиографии рекомендуется выделять следующие разделы:

- нормативно-правовые акты (располагаются в зависимости от их юридической силы, при этом нормативные акты, обладающие равной юридической силой, располагаются в соответствии с календарной очередностью их принятия);
- монографии;
- учебники и учебные пособия;
- статьи;
- авторефераты диссертация;
- интернет-ресурсы.

Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на оборотной стороне листа, и переносы частей текста в другие места.

Объем текста реферата строго не регламентирован. Обычно он составляет – 10-15 листов стандартного формата А4, распечатанных на компьютере (не считая списка литературы и приложений).

Подготовленный в соответствии с вышеуказанными требованиями текст работы оформляется в специальную папку или переплетается.

При изложении материала реферата необходимо соблюдать следующие правила:

- не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа.

Нужно выбирать безличные формы глагола

- при упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией

- при изложении различных точек зрения, научных положений, цитат, выдержек из литературы, необходимо указывать источники, т.е. приводить ссылки

- каждая глава (параграф) должна начинаться с новой страницы

Критериями оценки реферата выступают актуальность темы исследования, соответствие содержания теме, глубина проработки материала, правильность и полнота использования источников, соответствие оформления реферата стандартам.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения зачета

1. Метрология как вид деятельности и наука об измерениях
2. Понятие о физической величине. Значение систем физических единиц. Международная система единиц
3. Эталоны и образцовые средства измерений
4. Виды погрешностей
5. Обеспечение единства измерений в Российской Федерации
6. Государственный метрологический контроль и надзор за средствами измерения
7. Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
8. Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность
9. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
10. Методы стандартизации
11. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
12. Органы и службы стандартизации в РФ.
13. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ)
14. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
15. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.
16. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
17. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.
18. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
19. Международная организация по стандартизации (ИСО).
20. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов.
21. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000
22. Декларирование соответствия: практика в России и ЕС.

23. Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
24. Общероссийский классификатор услуг населению
25. Технические регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.
26. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса.
27. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
28. Стандартизация туристических услуг.
29. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии.
30. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг.
31. Специфика гостиничных услуг. Классификация гостиниц.
32. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса.
33. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг.
34. Туристские риски. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
35. Вопросы сертификации в законах РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
36. Правила и документы по проведению работ в области сертификации.
37. Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата.
38. Назначение и особенности обязательной сертификации.
39. Участники обязательной сертификации.
40. Назначение и особенности добровольной сертификации.
41. Основные различия обязательной и добровольной сертификации.
42. Организация и проведение добровольной сертификации.
43. Законодательная база сертификации туристических, гостиничных услуг, услуг питания.
44. Технология проведения работ по сертификации туристических услуг.
45. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения
46. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
47. Категории номеров средств размещения. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.
48. Минимальные требования к услугам средств размещения.
49. Минимальные требования к техническому оснащению гостиничных предприятий.
50. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
51. Условия осуществления сертификации услуг размещения.
52. САНПиН и СНиП.
53. Основные положения санитарных норм и правил.
54. Минимальные требования к услугам питания.

9.2. Примерная тематика рефератов, докладов, сообщений, обзоров

1. База стандартов в сфере гостиничного и туристического бизнеса.
2. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
3. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ)
4. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ.
5. Декларирование соответствия: практика в России и странах ЕС.
6. Деятельность органа по сертификации туристических услуг и услуг гостиниц
7. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ)
8. Законодательная база сертификации туристических услуг.
9. Изучение содержания и практических аспектов применения стандартов различных видов.
10. История сертификации.
11. Качество продукции и услуг.
12. Классификация гостиниц.
13. Классификация и проектирование туристических услуг.
14. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).
15. Международная и региональная стандартизация
16. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов.
17. Методы стандартизации.
18. Метрология как вид деятельности и наука об измерениях
19. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом.
20. Обеспечение единства измерений в Российской Федерации
21. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
22. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
23. Основные положения международных и российских стандартов качества.
24. Основные положения общероссийских классификаторов в области гостиничной индустрии.
25. Основные положения Федерального Закона «О защите прав потребителей».
26. Подтверждение соответствия.
27. Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность.
28. Понятие технического регулирования.
29. Порядок проведения работ по сертификации услуг гостиниц.
30. Порядок проведения работ по сертификации услуг туристической фирмы.
31. Порядок сертификации туристического продукта.
32. Проектирование туристских услуг.
33. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.
34. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
35. Сертификация услуг.

36. Система стандартов социальной сферы.
37. Стандартизация туристических услуг.
38. Стандартизация, метрология и сертификация как инструменты обеспечения качества.
39. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
40. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
41. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.
42. Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности.
43. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.
44. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов.
45. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
46. Условия осуществления сертификации услуг размещения.
47. Участники добровольной и обязательной сертификации.
48. Цели и задачи государственного надзора.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Анисимов В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа:
<http://znanium.com/go.php?id=204457>
2. Анисимов В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. Режим доступа:
<http://znanium.com/go.php?id=397143>
3. Аристов А. И. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. Режим доступа:
<http://znanium.com/go.php?id=239847>
4. Гулиев Н.А., Смагулов Б.К.
Стандартизация и сертификация
социально-культурных и туристических
услуг. – М.: Флинта, 2010.

5. Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. - М.: Флинта, 2011. - 240 с. - 978-5-9765-0111-9. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] / Г. М. Дехтярь. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 368 с. - 978-5-279-03362-1. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59676>
7. Менеджмент систем качества. Учебное пособие. / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. - М.: Изд-во стандартов, 2006.
8. Ополченков И.И. Управление качеством в сфере услуг. - М. «Советский спорт», 2008. - 246 с.
9. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация. Учебник [Электронный ресурс] / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. - М.: Абрис, 2012. - 792 с. - 978-5-4372-0064-3. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117501>

10.2. Дополнительная литература

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. - М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. - М.: Дашков и К, 2006. – 464 с.
3. Гамов В.К., Старичков Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме: учебное пособие/ В.К. Гамов, Н.В. Старичков. Ростов/Дон: Феникс, 2007.
4. Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие/ под ред. В.С. Сенина, А.В. Денисенко. – М.: «Финансы и статистика», 2004.
5. Ерохина Л.И. Башмачникова Е.В. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика). Москва: Флинта, 2005.

6. К о б я к М.В., С к о б к и н С.С. У п р а в л е н и е
к а ч е с т в о м в г о с т и н и ц е. – М.: М а г и с т р , 2008.
–511 с .
7. Лукичева Л.И. и др. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник.
М.: «Финансы и статистика», 2003.
8. Н е с т е р о в А.В. С е р в и с и у с л у г и :
к о м п л е к с н ы й п о д х о д . М.: Г У В Ш Э , 2007.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма. М.: Финансы и
статистика», 2003.
10. С е р г е е в А.Г., Л а т ы ш е в М.В. С е р т и ф и к а ц и я .
У ч е б н о е п о с о б и е . - М.: И з д - в о "Л о г о с ", 2004.
11. С к о б к и н С.С. П р а к т и к а с е р в и с а и
и н д у с т р и и г о с т е п р и м с т в а и т у р и з м а .
– М.: М а г и с т р , 2007.
12. Т у р и з м , г о с т е п р и м с т в о , с е р в и с .
С л о в а р ь – с п р а в о ч н и к . П о д р е д . Л . П .
В о р о н к о в о й . М.: А с п е к т П р е с с , 2002.

10.3. Нормативно-правовые акты и иные правовые документы

Законы и законодательные акты

- Федеральный закон РФ от 28 июня 1991 года № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» // «Ведомости СНД и ВС РСФСР», 04.07.1991, № 27, ст. 920 // (с изм. и доп. см. ГАРАНТ. Консультант-плюс).
2. Федеральный закон РФ от 8 августа 2001 года № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // «Российская газета», 13.08.2001, № 33 (часть 1), ст. 3430; «Парламентская газета», № 152 – 153, 14.08.2001 (с изм. и доп. см. Гарант. Консультант-плюс).
3. Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ « О техническом регулировании» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2002, № 52 (ч.1), ст. 5140; «Российская газета». № 245, 31.12.2002; «Парламентская газета», № 1 – 2, 05.01.2003 (с изм. и доп. см. Гарант. Консультант-плюс).
4. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 22.08.2004) «Об основах туристической деятельности в РФ» (принят ГД ФС РФ 04.10.1996) // «Собрание законодательства РФ», 18.02.2002, № 7, ст. 695; «Российская газета», № 159, 22.08.1996 (с изм. и доп. см. Гарант. Консультант-плюс).
5. Федеральный закон РФ от 15.08.1996 № 114-ФЗ (ред. От 29.06.2004) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (принят ГД ФС РФ 18.07.1996) // «Собрание законодательства РФ», 18.02.2002, № 7, ст. 695; «Российская газета», № 33, 20.02.2002 (с изм. и доп. см. Гарант. Консультант-плюс).

6. Постановление Правительства РФ от 11.02.2002 № 95 (ред. От 03.10.2002) «О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности» // «Собрание законодательства РФ», 12.08.1996, № 33, ст. 3992; «Российская газета», № 194, 10.10.1996.
7. Постановление Госстандарта РФ от 30.07.2002, № 64 (ред. От 29.10.2002) «О номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» // «Вестник Госстандарта РФ», № 12, 2002; Письмо Минюста РФ от 03.09.2002, № 07/8285-ЮД // «Экономика и жизнь», № 41, 2002; «Бюллетень Минюста РФ», № 11, 2002).
8. Постановление Правительства РФ от 24.01.1998, № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов» // «Собрание законодательства РФ», 02.02.1998, № 5, ст. 621; «Российская газета», № 23, 06.02.1998.
9. Приказ Ростуризма от 05.09.2006, № 119 «Об утверждении системы классификации платежей» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 20.10.2006 № 8391).
10. Закон Тверской области от 14.02.2008 № 18-ЗО «Об областной целевой программе «Развитие туризма в Тверской области на 2008 год».

Национальные стандарты и нормативные документы российской федерации

1. ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации РФ. Основные положения» // Гарант. Консультант-плюс.
2. ГОСТ Р 1.12.-99 «Государственная система стандартизации РФ. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения // Гарант. Консультант-плюс.
3. ГОСТ Р 51000.1-95 «Система аккредитации органов по сертификации, испытательных и измерительных лабораторий» // Гарант. Консультант-плюс.
4. ГОСТ Р 51000.5-96 «Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг» // Гарант. Консультант-плюс.
5. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению, термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
6. ГОСТ Р 51000.3-96 «Общие требования к испытательным лабораториям» // Гарант. Консультант-плюс.
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. РФ. Основные положения и словарь» // Гарант. Консультант-плюс.
8. МЭК 50 1191-90 «Надёжность и качество услуг. Термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
9. ИСО 9004.2:1991 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам // Гарант. Консультант-плюс.
10. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг // Гарант. Консультант-плюс.
11. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования. // Гарант. Консультант-плюс.

12. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Гарант. Консультант-плюс.
13. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» // Гарант. Консультант-плюс.
14. ГОСТ Р 51185-98 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования» // Гарант. Консультант-плюс.
15. ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» // Гарант. Консультант-плюс.
16. ГОСТ Р 50691-94 «Система качества. Модель обеспечения качества» //Гарант. Консультант-плюс.
17. ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации РФ. Основные положения» // Гарант. Консультант-плюс.
18. ГОСТ Р 1.12-99 «Государственная система стандартизации. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
19. ГОСТ Р 51000.1-95 «Система аккредитации органов по сертификации испытательных и измерительных лабораторий» // Гарант. Консультант-плюс.
20. ГОСТ Р 51000.5-96 «Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг» //Гарант. Консультант-плюс.
21. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению, термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
22. ГОСТ Р 51000.3-96 «Общие требования к испытательным лабораториям» // Гарант. Консультант-плюс.
23. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» //Гарант. Консультант-плюс.
24. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» // Гарант. Консультант-плюс.
25. МЭК 50 1191-90 «Надёжность и качество услуг. Термины и определения» // Гарант. Консультант-плюс.
26. ИСО 9004.2:1991 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам» // Гарант. Консультант-плюс.
27. ГОСТ Р 50691-94 «Система качества. Модель обеспечения качества» // Гарант. Консультант-плюс.
28. ПР 50.1.019-2000 «Основные положения. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации и унифицированные системы документации в РФ» // Гарант. Консультант-плюс.
29. ОК 003-93 ОКДП) «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, услуг и продукции» // Гарант. Консультант-плюс.
30. ОК 002-93 (ОКУН) «Общероссийский классификатор услуг населению» // Гарант. Консультант-плюс.
31. ОК 015-94 (МК 002-97) «Общероссийский классификатор единиц измерения» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 366) // Гарант. Консультант-плюс.

32. ОК 005-93 «Общероссийский классификатор продукции» (утв. Постановление Госстандарта РФ от 30.12.1993, № 301) // Гарант. Консультант-плюс.
33. Правила сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Требования к экспертам и порядок их аттестации // Гарант. Консультант-плюс.
34. Правила сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе // Гарант. Консультант-плюс.
35. Правила по проведению сертификации в Российской Федерации. (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 10 мая 2000, № 26 // Гарант. Консультант-плюс.
36. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997, № 490 с изм. и доп.) // Гарант. Консультант-плюс.
37. Правила оказания услуг по реализации туристического продукта (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 № 452 // Гарант. Консультант-плюс.
38. Порядок передачи органам по сертификации сведений о выданных ими сертификатах соответствия в единый реестр выданных сертификатов соответствия (утв. Приказом Минпромэнерго России от 26 июля 2006, № 175 // Гарант. Консультант-плюс.
39. Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. (Зарегистрировано в Государственном реестре Госстандарта России. Регистрационный номер ОСС RU.0001/03УГОО (утв. Постановлением Госстандарта России от 26 сентября 2001, № 82 «О создании и государственной регистрации системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения» // Гарант. Консультант-плюс.
40. Положение об организации и осуществлении государственного контроля и надзора в области стандартизации обеспечения единства измерений и обязательной сертификации // Гарант. Консультант-плюс.
41. Положение о системе добровольной сертификации экспертов системы ГОСТ Р // Гарант. Консультант-плюс.
42. Система сертификации ГОСТ Р // Гарант. Консультант-плюс.

Международные нормативные и методические документы

1. Международные гостиничные правила, одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации. Катманду (Непал), 2 ноября 1981 г.
2. Кодекс отношений между гостиницами и турагентами всемирной федерации ассоциации турагентств (УФТААЛ) и международной гостиничной ассоциации, вступил в действие 03.07.1991.
3. «Глобальный этический кодекс туризма» (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией A/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристической организации.

Международные стандарты

1. ИСО 9000:2000 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ИСО 9004:2000 (R) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
3. ИСО 9001:2000 Система менеджмента качества. Требования.

10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека «Гумер». URL: <http://www.gumer.info/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. URL: <http://window.edu.ru/library>.
3. Интернет-библиотека СМИ. URL: <http://www.public.ru>.
4. *Научно-практический журнал «Сервис plus»*. URL: <http://servis-plus.rguts.ru/>
<http://adindustry.ru/>.<http://adindustry.ru/>
5. *Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». Изд-во»* Российский государственный университет туризма и сервиса». URL: <http://satcc.rguts.ru/>
6. Рекламный сайт «Advertising.ru». URL: www.advertising.ru Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
7. Российская национальная библиотека. URL: <http://www.nlr.ru:8101/>
Университетская библиотека. URL: <http://www.biblioclub.ru/>
8. Электронно-библиотечная система «Znanium.com». URL: <http://znanium.com/>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

- Операционная система Windows XP и выше.
- Пакеты ПО общего назначения (MicrosoftOffice и др.)

11.2. Информационно-справочные системы

1. КонсультантПлюс.
2. Гарант.
3. Научной библиотеки СГЮА – электронные каталоги автоматизированной библиотечной программ ИРБИС: «Книги СГАП», «Периодические издания СГАП», «Авторефераты», «Диссертации», «Дипломные работы», «Нетрадиционные носители»; ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М».

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения лекционных, практических (семинарских) занятий укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используются аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, компьютерами для отображения презентаций.