Частное образовательное учреждение высшего образования
«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0CC3CF0002AE27B6433B365BDFC3E534
Владелец: Власова Тамара Ильинична
Действителен: с 18.12.2021 до 18.12.2022

УТВЕРЖДЕНО
Решением Ученого совета
(протокол №02-61-18.10.2021 г.)
Ректор, председатель Ученого совета

_____ (Т.И. Власова)
М.П.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«КЛАССИФИКАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ»

Форма обучения: **очно-заочная**

в рамках дополнительной профессиональной программы
программы повышения квалификации
«КЛАССИФИКАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ»

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины (РПД)
разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. №515.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП 5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6
4.1. Разделы дисциплины и виды занятий 6
4.2. Занятия лекционного типа 6
4.3. Занятия семинарского типа 7
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..... 8
6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ..... 12
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... 12
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА 13
9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 14
10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ.... 14
11. ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 14

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Цель освоения дисциплины «Классификация и сертификация гостиниц»:

- формирование у слушателей комплекса знаний и умений в области классификации и сертификации гостиниц, составления нормативной документации к области классификации гостиниц и применение полученных знаний на практике.

Задачи изучения дисциплины «Классификация и сертификация гостиниц»:

- основные понятия в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере управления качеством услуг гостеприимстве;
- формирование навыков проведения классификации и сертификации гостиниц..

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс	*Содержание компетенции (ее части)*	*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине*		
		Знать	*Уметь*	*Владеть*
ПК-5	ПК-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения: в части: ПК-5.1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения ПК-5.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения	способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; требования и порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификации объектов туриндустрии; требования к экспертам по классификации гостиниц и иных средств размещения; этапы классификации объектов туриндустрии; порядок апелляции в рамках классификации объектов туриндустрии; требования к гостиницам и иным средствам	организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; планировать проведение классификации гостиницы или иного средства размещения; оценивать гостиницы или иные средства размещения, их номерной фонд и персонал на соответствие категории; составлять протоколы обследования гостиниц и иных средств размещения на соответствие требованиям Системы классификации; составлять акты оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения;	навыками классификации гостиниц и иных средств размещения; технологией проведения экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения.

Индекс	*Содержание компетенции (ее части)*	*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине*		
		Знать	*Уметь*	*Владеть*
		размещения различной категории; критерии балльной оценки гостиниц и иных средств размещения различной категории; критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения различной категории; требования к номерам гостиниц и иных средств размещения разных категорий; критерии балльной оценки номеров гостиниц и иных средств размещения разных категорий; принципы экспертной деятельности; ответственность эксперта при классификации объектов туриндустрии;		

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

Дисциплина «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» относится к дисциплинам **вариативной** части Блока 1 образовательной программы и направлена на формирование профессиональной компетенции.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет **0,5 з.е./18 акад.ч.**
Распределение по видам учебных занятий указано в академических часах.

Вид учебной работы	*Очно-заочная форма обучения*
	Всего часов
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):	
Аудиторные занятия	9

Вид учебной работы	*Очно-заочная форма обучения*
	Всего часов
(всего)	
В том числе:	
Лекции (Л)	6
Практические занятия, семинары (ПЗ,С)	3
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), включая подготовку курсовой работы (всего)	9
Общая трудоемкость (час)	18

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Оценочные материалы текущего контроля успеваемости (ОМТК) представлены отдельным документом.

Наименование разделов и тем		*очно-заочная форма обучения*				
		лекции	*зан. сем.типа*	*сам. работа*	*иннов. формы*	*форма контроля*
		час	*час*	*час*		
Тема 1.	Субъекты классификации и сертификации гостиниц. Основные требования и порядок аккредитации	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 2.	Требования к экспертам по классификации и сертификации. Принципы экспертной деятельности	1	-	1	+	ОМТК
Тема 3.	Требования к гостиницам и иным средствам размещения различной категории	1	0,5	1,5	+	ОМТК
Тема 4.	Этапы классификации гостиниц	1	-	1	+	ОМТК
Тема 5.	Балльная оценка гостиниц, номерного фонда, персонала	1	1	2	+	ОМТК
Тема 6.	Порядок составления отчетной документации.	1	1	2	+	ОМТК

4.2. Занятия лекционного типа

№ п/п	*Наименование разделов (тем)*
1	Субъекты и объекты классификации и стандартизации. Основные требования и

№ п/п	Наименование разделов (тем)
	порядок аккредитации.
2	Требования к экспертам по классификации и сертификации. Принципы экспертной деятельности
3	Требования к гостиницам и иным средствам размещения различной категории
4	Этапы классификации гостиниц
5	Балльная оценка гостиниц, номерного фонда, персонала
6	Порядок составления отчетной документации.

Тема 1. Участники классификации и сертификации гостиниц. Основные требования и порядок аккредитации

Положение о классификации гостиниц. Цели классификации. Основные понятия в классификации гостиниц. Виды гостиниц. Категории гостиниц. Категории номеров. Участники классификации. Порядок ведения перечня аккредитованных организаций. Порядок аккредитации организаций.

Тема 2. Требования к экспертам по классификации и сертификации. Принципы экспертной деятельности

Квалификационные требования к экспертам по классификации. Требования к образованию, опыту профессиональной деятельности. Ответственность эксперта. Принципы экспертной деятельности.

Тема 3. Требования к гостиницам и иным средствам размещения различной категории

Требования к гостиницам категории «без звезд», «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд». Требования к отдельным видам гостиниц.

Тема 4. Этапы классификации гостиниц

Этапы классификации гостиниц. Схема классификации гостиниц, сроки проведения классификации. Документарная экспертная оценка. Выездная экспертная оценка. Принятие решения о классификации. Оформление и выдача свидетельства. Работа с Федеральным перечнем туристских объектов.

Тема 5. Балльная оценка гостиниц, номерного фонда, персонала

Балльная оценка определенных видов гостиниц. Балльная оценка номерного фонда. Балльная оценка персонала гостиницы.

Тема 6. Порядок составления отчетной документации.

Составление заявки и анкеты на классификацию. Составление договора на классификацию. Локальные акты аккредитованной организации. Составление протоколов выездной экспертной оценки. Составление акта оценки. Заполнение свидетельства о классификации. Внесение данных в реестр.

4.3. Занятия семинарского типа

По дисциплине «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» предусмотрено проведение следующих видов занятий семинарского типа: семинары.

Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, тестовый материал, другие виды оценочных средств по дисциплине приведены в **Оценочных материалах для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине** «Классификация и сертификация гостиниц».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся является одним из эффективных средств развития и активизации творческой деятельности обучающихся. Самостоятельная работа способствует формированию высокой культуры умственного труда обучающихся. Самостоятельная работа развивает у обучающихся такие качества, как организованность, дисциплинированность, активность, инициативность, упорство в достижении поставленной цели; вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, которое приводит к творческому развитию и созданию собственного мнения.

Целью самостоятельной работы обучающихся является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Достижение основной цели самостоятельной работы предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине;
- углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков обучающихся;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения обучающихся и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные обучающихся на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей в будущем.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на учебные занятия по дисциплине, и может проводить в письменной, устной или смешанной форме. В качестве форм и методов контроля могут быть использованы семинарские занятия, тестирование, контрольные работы, защита творческих работ (рефератов, эссе) и другие.

Контроль за самостоятельной работой обучающихся выполняет две функции: *корректирующую* (заключается в своевременном выявлении ошибок) и *стимулирующую* (является своеобразным внешним толчком к деятельности).

Контроль за процессом предусматривает пристальное внимание за каждым "шагом" выполняемой деятельности. При этом текущая деятельность сравнивается с эталонной, запрограммированной деятельностью. *Контроль за результатами* предполагает полную свободу обучающихся в осуществлении процесса деятельности, но ставит их перед необходимостью вовремя подать конкретный результат. Такой контроль целесообразен относительно самостоятельной работы, поскольку конечный ее результат всегда отражен в конкретных формах: устный ответ, конспект, реферат, эссе и тому подобное.

Контролируя самостоятельную работу обучающихся, следует исходить из того, что главным в ней является сама ее структура как деятельности: основным объектом в самостоятельной работе являются найденные и испытанные обучающимся пути поиска, постановки и решения проблем.

К эффективным формам контроля за самостоятельной работой обучающихся относятся рефлексивный контроль, индивидуальные собеседования.

Рефлексивный контроль – это контроль в форме обмена мнениями между обучающимся и преподавателем в равноправном диалоге. Обучающийся информирует преподавателя о путях поиска и конкретизации проблем. Преподаватель уточняет отдельные нюансы этих путей, пытаясь определить неточности и ошибки, чтобы подсказать обучающемуся, подкорректировать его действия. Такой диалог не является контролем в прямом смысле этого слова, поскольку в нем нет четкого противопоставления позиций контролирующего и контролируемого. Рефлексивный контроль фактически сочетает преимущества контроля за процессом и контроля за результатом и преодолевает их ограниченность.

Индивидуальные собеседования как форма контроля целесообразна с обучающимися, которые получили неудовлетворительную оценку по итогам текущего контроля успеваемости. Преподаватель разрабатывает и предлагает индивидуальные задания, например темы эссе, рефератов и контролирует их выполнение.

Для проведения индивидуального собеседования преподаватель должен дать обучающемуся конкретную задачу и определить литературу, с которой он должен ознакомиться.

Перечень тем для индивидуальных заданий в рамках контроля самостоятельной работы обучающихся представлен в **Оценочных материалах для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации** по дисциплине «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве».

Методические указания по подготовке к занятиям лекционного типа

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой обучающиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопроса преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель должен сообщить о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, необходимо кратко сформулировать полученные ранее результаты, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала и устанавливается контакт с аудиторией.

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель должен также умело использовать эффективные методические приемы изложения материала – анализ, обобщение, индукцию,

дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В *заключительной части* лекции проводят обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы, формулируются задачи для самостоятельной работы обучающихся и указывается рекомендуемая литература. Оставшееся время используют для ответов на вопросы, задаваемые обучающимися, и для возможной дискуссии о содержании лекции.

В ходе осуществления образовательного процесса по дисциплине применяются инновационные (в том числе интерактивные) формы учебных занятий.

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, навыки поведения.

«Мозговая атака», «мозговой штурм» – это метод, при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» – это простой способ генерирования идей для разрешения проблемы. Во время мозгового штурма участники свободно обмениваются идеями по мере их возникновения, таким образом, что каждый может развивать чужие идеи.

Мини-лекция является одной из эффективных форм преподнесения теоретического материала. Перед объявлением какой-либо информации преподаватель спрашивает, что знают об этом обучающиеся. После предоставления какого-либо утверждения преподаватель предлагает обсудить отношение обучающихся к этому вопросу.

Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением.

К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т.п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - актуализация полученных на лекции знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Лекция с заранее объявленными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию.

Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа

Семинар является одним из основных видов практических занятий, так как представляет собой средство развития у обучающихся культуры научного мышления общения.

Главная цель семинарских занятий - обеспечить обучающимся возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли.

При проведении семинарских занятий следует использовать следующие *формы семинаров*:

Разминка способствует развитию коммуникативных навыков (общению). Она должна быть уместна по содержанию, форме деятельности и продолжительности. Вопросы для разминки не должны быть ориентированы на прямой ответ, а предполагают логическую цепочку из полученных знаний, т.е. конструирование нового знания.

Дискуссия – одна из важнейших форм коммуникации, плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия

является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

Деловая или ролевая игра. Имитируются реальные условия, отрабатываются конкретные специфические операции, моделируется соответствующий рабочий процесс.

Поскольку интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие между обучающимся и преподавателем, между самими обучающимися, в том числе с использованием информационных технологий и технических средств.

Готовясь к семинару, обучающиеся должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

При подготовке обучающийся должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными».

Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Практические занятия (практико-ориентированные) - один из видов практического обучения, имеющий целью закрепление теоретических знаний и формирование практических умений и навыков.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области; формируются группы (команды); каждое практическое занятие проводится по своему алгоритму. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем; отработка командных навыков взаимодействия; закрепление основ теоретических знаний с позиций системного представления бизнеса; развитие творческих навыков по управлению инновациями через разработку и реализацию проектов.

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на усвоение основ дисциплины, приобретение практических навыков решения задач и анализа ситуаций. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся, пониманию межпредметных связей. Основой практикума выступают типовые задачи, проблемные ситуации (кейсы), которые должен уметь решать обучающийся, изучающий данную дисциплину.

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую обучающимся в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков

общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

В процессе обучения задействована такая форма диалогового обучения, как компьютерное **тестирование** обучающихся по дисциплине.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература

1. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Знаниум. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1210065. - Текст: электронный.

2. Дехтярь, Г. М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Г.М. Дехтярь. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 154 с. - ЭБС Знаниум. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1026634. - Текст: электронный.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник/Л.В. Баумгартен. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 288 с. - (Бакалавриат). - Текст: непосредственный.

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 231 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1013988. - Текст: электронный.

3. Гамов В.К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме: Учебное пособие / В.К. Гамов, Н.В. Старичкова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2007. - 281 с. - ("Высшее образование").- Текст: непосредственный.

4. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: Учебное пособие / Н.А. Гулиев М.: Флинта; Московский психолого-социальный институт, 2008. - 240 с. - Текст: непосредственный.

в) справочная литература и периодические издания:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма/The Great Glossary of Terms for the International Tourism/ Под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова - СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский Фонд», 2002. - 704 с.

2. Зорин И.В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: Справочник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368 с.

3. Управление организацией: Энциклопедический словарь. - М.: Издательский Дом ИНФРА-М, 2009. - X, 822 с.

4. Кусков, А.С. Туристский бизнес: Словарь-справочник /А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян.- М.: ФОРУМ, 2011. - 384 с.

5. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Г. А. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов; Под ред. Л. П. Воронковой. - М.: Аспект Пресс, 2002, - 367с.

6. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.- ЭБС Знаниум. Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=135152.

7. Сенин, В.С.Туризм. Мини словарь / В.С. Сенин.-М: Финансы и кредит, 2014. - 64 с.

8. Журнал «Пять звезд. Гостиничный бизнес».

9. Журнал «Современный отель».

10. Журнал «Business Travel. Международный деловой туризм».

11. Журнал «Туристический бизнес».
12. Журнал «Вестник Национальной академии туризма».

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая информационные справочные системы и профессиональные базы данных:

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ - https://www.mkrf.ru
2. Федеральное агентство по туризму - http://www.russiatourism.ru
3. Всемирная туристская организация ЮНВТО - http:// www.media.unwto.org
4. Российский союз туриндустрии - http://www.rostourunion.ru
5. Ассоциация туроператоров России - http:// www.atorus.ru
6. Городское туристско-информационное бюро Санкт-Петербурга - http:// www.ispb.info
7. Портал конгрессно-выставочного бюро Санкт-Петербурга - http:// www.saintpetersburgcb.com
8. Международная туристская биржа (Берлин) - https://www.itb-berlin.de/en/
9. РЕСТЭК (выставочное объединение) - http:// www.restec.ru
10. Онлайн Биржа Туров Алексея Днепрового - http://www.dneprovoi.ru
11. Портал для профессионалов турбизнеса - http:// www.profi.travel.r u
12. Портал для профессионалов турбизнеса - http:// www.tourprom. ru
13. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей «Booking.com» - https://www.booking.com
14. Турбизнес на Северо-Западе. Журнал для профессионалов - http://www.tourbusspb.ru
15. Профессиональная база **данных** «Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ»: http://классификация-туризм.рф
16. Профессиональная база **данных** «Открытые данные Ростуризма – наборы данных»: http://opendata.russiatourism.ru/opendata
17. Профессиональная база **данных «Статистическая отчетность отрасли. ГИВЦ Минкультуры России»** http://mkstat.ru/indicators/
18. Единое окно доступа к образовательным ресурсам – http://window.edu.ru/
19. Журнал «Эксперт» – http://www.expert.ru
20. Информационно-правовая база «ГАРАНТ» – www.garant.ru
21. Информационно-правовая база «Консультант Плюс» – http://www.consultant.ru/

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Кабинеты (аудитории) для дисциплинарной и междисциплинарной подготовки:

1. Учебная аудитория (для занятий лекционного типа)
2. Учебная аудитория (для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)
3. Компьютерный класс

Кабинеты для самостоятельной подготовки:

1. Кабинет для самостоятельной подготовки, компьютерный класс

Специализированная мебель:

1. Парты учебные по количеству обучающихся
2. Стулья учебные по количеству обучающихся
3. Стол для преподавателя
4. Стул для преподавателя
5. Шкаф для документов
6. Вешалка для одежды
7. Компьютерные столы (компьютерный класс)

Технические средства обучения:

1. Доска учебная магнитно-меловая или магнитно-маркерная
2. Персональный компьютер
3. Персональные компьютеры (компьютерный класс)
4. Мультимедийный проектор
5. Экран белый
6. Колонки
7. Микрофон
8. Сетевое оборудование (для доступа в интернет и ЭИОС)

Лицензионное программное обеспечение:

1. Пакет программ Microsoft Office Professional 2007
2. Google Chrome
3. Adobe Acrobat Reader
4. Пакет программ MyTestX

Методическое обеспечение:

1. Наглядные пособия (плакаты)

9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения **текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации** по дисциплине представлены отдельным документом и включают в себя:

– перечень формируемых компетенций;
– показатели и критерии оценивания компетенций;
– оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости;
– оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации;
– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ

Инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) обеспечиваются специальные условия при освоении дисциплины:

– используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, различные технологии социокультурной реабилитации;
– учебные материалы предоставляются обучающимся в зависимости от их специфических особенностей восприятия в различных формах (аудиально, визуально);
– формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), а также при необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Глоссарий

Аккредитация - официальное признание того, что испытательная лаборатория правомочна осуществлять испытания или конкретные типы испытаний, предшествующие

сертификации продукции или услуг; процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

Государственный реестр систем сертификации - официальный перечень зарегистрированных систем сертификации.

Декларант - изготовитель (продавец), принявший декларацию о соответствии и зарегистрировавший ее в установленном порядке.

Декларация о соответствии - документ, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям сертификации (Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", статья 7). Декларация о соответствии, принятая в установленном порядке, регистрируется в органе по сертификации и имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Держатель сертификата соответствия - организация или индивидуальный предприниматель, на чье имя выдан сертификат соответствия полученный им после прохождения процедуры сертификации

Добровольная сертификация проводится по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтверждения соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем. Добровольная сертификация проводится на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Знак добровольной сертификации на Вашей продукции поможет увеличить количество потребителей, а также облегчит проведение экспортно-импортных операций.

Знак соответствия - зарегистрированный в законодательном порядке сертификационный знак, используемый согласно порядку сертификации третьей стороной для продукции (услуги), находящейся в полном соответствии с требованиями нормативного документа, применяемого при сертификации.

Идентификация - процедура, посредством которой устанавливается соответствие продукции требованиям, которые предъявляются к ней (к данному виду или типу) в нормативных или информационных документах.

Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией - контрольная оценка соответствия, цель которой установить, что продукция продолжает соответствовать заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

Критерий достаточной обработки / переработки - один из принципов определения страны происхождения товаров, в соответствии с которым товар, если в его производстве участвуют две или более стран, считается происходящим из страны, где он был подвергнут последней существенной обработке / переработке, достаточной для придания товару его характерных свойств. Для оценки критерия достаточной обработки / переработки может применяться кумулятивный принцип, в соответствии с которым происхождение товара в результате последовательной обработки / переработки в государствах - участниках Соглашения определяется по стране изготовления конечного товара. Термин широко используется при сертификации (сертификат происхождения).

Международная организация по стандартизации - организация, членство в которой открыто для соответствующего национального органа любой страны.

На сегодняшний день существует **система добровольной и обязательной сертификации** товаров и услуг.

Нормативные документы на продукцию, представляемую к обязательной сертификации - Законы РФ, государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, другие документы, которые в соответствии с законодательством устанавливают требования по безопасности продукции и услуг.

Нормативный документ - документ, в котором изложены установленные в процессе стандартизации правила, принципы, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, доступные широкому кругу заинтересованных в нем пользователей.

Обязательная сертификация продукции осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации. При обязательной сертификации действие сертификата и знака соответствия распространяется на всей территории РФ. Подтверждение соответствия может также проводиться посредством принятия изготовителем (продавцом, исполнителем) декларации о соответствии. Это документ, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям. Перечни товаров, подлежащих обязательной сертификации, требования к декларации о соответствии и порядок ее принятия утверждаются Правительством РФ.

Оценка соответствия - любая процедура, прямо или косвенно используемая для определения соответствия продукции требованиям технических регламентов или стандартов Чаще соответствие подтверждается сертификацией. К процедуре оценки соответствия могут быть отнесены: отбор проб, испытания, контроль, регистрация, аккредитация, утверждение (принятие).

Перечень продукции, подлежащей сертификации, устанавливается каждой страной на основе национальных законов о безопасности продукции и охраны окружающей среды. Это могут быть национальные, международные, региональные стандарты, стандарты отраслей, предприятии, научно-технических обществ, санитарные правила и нормы безопасности и др.

Региональная организация по стандартизации - организация, членство в которой открыто для соответствующего национального органа каждой страны только одного географического, политического или экономического региона.

Сертификат о происхождении товара - документ, однозначно свидетельствующий о стране происхождения товара и выданный органом государства - экспортера, уполномоченным в соответствии с национальным законодательством.

Сертификат соответствия - документ, выданный по правилам системы сертификации, для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям (Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", статья 6).

Сертификационный центр - юридическое лицо, уполномоченное одновременно выполнять функции органа по сертификации и испытательной лаборатории.

Сертификация - деятельность третьей стороны, независимой от изготовителя (продавца) и потребителя продукции, по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Сертификация - это процедура подтверждения соответствия результата производственной деятельности, товара, услуги нормативным требованиям, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция, работа (процесс) или услуга соответствует "заданным требованиям". Таким образом, сертификация - основное средство в условиях рыночной экономики, позволяющее гарантировать соответствие продукции требованиям нормативной документации. С позиции государственных интересов, такой инструмент, как сертификация, должен, с одной стороны, обеспечить улучшение качества продукции и услуг и гарантию безопасности их для потребителя, а с другой - не служить препятствием для развития предпринимательства, процедурно и финансово усложняя процесс получения сертификата.

Сертификация включает работу по стандартизации, метрологии и управлению качеством продукции. Таким образом, сертификация - это единая система контроля соответствия требованиям нормативной документации.

Сертификация персонала - установление соответствия качественных характеристик персонала требованиям отечественных и/или международных стандартов.

Сертификация продукции - процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

Сертификация производства - действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированное производство и его условия являются залогом стабильности характеристик производимых продукции, услуг или работ, определенных нормативными документами.

Сертификация систем качества - действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная система качества соответствует выбранной модели или другим нормативным документам, определенным заявителем.

Система качества - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Система сертификации однородной продукции - система сертификации, относящаяся к определенной группе продукции, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура.

Система управления качеством окружающей среды - часть общей системы управления, которая включает организационную структуру, деятельность по планированию, распределению ответственности, практическую работу, процедуры, процессы и ресурсы для разработки, внедрения, достижения целей, оценки достигнутого в рамках реализации экологической политики.

Страна происхождения товара - страна, в которой товар был полностью произведен или подвергнут достаточной обработке / переработке.

Схема сертификации (форма, способ) - определенная совокупность действий, официально принимаемая в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям.

Требования к маркировке - касаются места ее нанесения (на продукцию, ярлыки, упаковку и тару); способа нанесения (гравировка, штамповка и др.) и содержания. В случае необходимости используют предупредительную маркировку, касающуюся условий применения, транспортировки, хранения, пожаро- и взрывоопасности продукции, сроков периодического осмотра (контроля состояния) и т.п.

Требования по эксплуатации (ремонту, утилизации)- касаются правил подготовки и ввода в эксплуатацию, порядка монтажа (для соответствующих изделий), технического обслуживания основных условий использования. Выполнение этих требований обеспечит работоспособность и безопасность продукта в соответствии с его качественными характеристиками.

Третья сторона - это лицо или орган, признанные независимыми ни от поставщика (первая сторона), ни от покупателя (вторая сторона). Подтверждение соответствия третьей стороной является независимым, дает гарантию соответствия заданным требованиям и осуществляется по правилам определенной процедуры.

Услуга как объект стандартизации - включает как услуги и условия для обслуживания населения, так и производственные услуга для предприятий и организаций.

Центр по сертификации (сертификационный центр) - юридическое лицо, выполняющее одновременно функции испытательной лаборатории и органа по сертификации.

Центральный орган системы сертификации - орган, возглавляющий систему сертификации однородной продукции.

Экологический аспект деятельности - элемент деятельности организации, ее продукции или услуг, связанный взаимодействием с окружающей средой.

Эксперт по аккредитации - лицо, осуществляющее все или отдельные функции по аккредитации и аттестации организаций, компетентность которого признана аккредитующим органом.

Эталон единицы величины - средство измерений, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины (кратных либо дольных ее значений) с целью передач ее размера другим средствам измерений данной величины.