|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**УТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работеработе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** **дисциплины** **Б1.О.18 СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ****Направление подготовки 43.03.01 Сервис****Направленность (профиль) Социально-культурный сервис**(год начала подготовки – 2022)Санкт-Петербург2022 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологийОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: заключается в формировании необходимого объема современных знаний, умений и навыков в области стандартизации и сертификации в сфере социально-культурного сервиса, направленных на обеспечение комплексного качественного и безопасного обслуживания потребителей.

Задачи:

* формирование представления о современных тенденциях нормативно-правового обеспечения деятельности предприятий сервиса;
* изучение теоретических основ в области технического регулирования, стандартизации, сертификации сервисных услуг;
* изучение основ взаимоотношений производителей, поставщиков и потребителей сервисных услуг с учетом стандартов международных и национальных стандартов в сфере сервиса;
* изучение основных нормативных документов и международных стандартов в области технического регулирования стандартизации, сертификации в сфере сервисных услуг;
* изучение техники безопасности охраны труда в компаниях сферы сервиса.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 64 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 32 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | -/32 | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 44 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 14 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/8 | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 90 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт с оценкой):** | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену  | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Введение. Исторические основы стандартизации |
|  | Роль государственной политики в сфере сервисных услуг |
|  | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации |
|  | Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы |
|  | Основы стандартизации |
|  | Основы сертификации |
|  | Особенности стандартизации и безопасности услуг |
|  | Информационное обеспечение работ по стандартизации сертификации |
|  | Основы технического регулирования |
|  | Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя сервисных услуг |
|  | Нормативно-правовое обеспечение безопасности сервисных услуг |
|  | Национальные стандарты туристского проектирования и вопросы безопасности |
|  | Национальные стандарты перевозки туристов различными видами транспорта |
|  | Национальные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Введение. Исторические основы стандартизации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 2. | Роль государственной политики в сфере сервисных услуг | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 3. | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 4. | Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 5. | Основы стандартизации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 6. | Основы сертификации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 7. | Особенности стандартизации и безопасности услуг | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 8. | Информационное обеспечение работ по стандартизации сертификации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 9. | Основы технического регулирования | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 10. | Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 11. | Нормативно-правовое обеспечение безопасности сервисных услуг | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 12. | Национальные стандарты туристского проектирования и вопросы безопасности | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 13. | Национальные стандарты перевозки туристов различными видами транспорта | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 14. | Национальные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к практическим занятиям и устного опроса:**

**Тема 1. Введение. Исторические основы стандартизации.**

1. Основные этапы становления системы стандартизации к нач.ХХв.
2. Развитие системы стандартизации в СССР 1920-1980 гг.
3. Развитие стандартизации в России 1990-2010 гг.
4. Развитие стандартизации за рубежом

**Тема 2: Роль государственной политики в сфере туристских услуг**

1. Государственная политика в сфере сервиса в ряде стран. Общие тенденции и направления.
2. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Директива ЕС по пэкидж-турам.
3. Управление сервисной деятельностью в России.

4.Задачи государственной политики в сфере туризма. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996.

**Тема 3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации**

1.Деятельность международной организации по стандартизации ISO

2. Деятельность европейского комитета по стандартизации широкого спектра товаров, услуг, и технологий CEN

3.Деятельность межрегиональных и национальных организаций по стандартизации, сертификации и аккредитации (по выбору студента)

**Тема 5. Основы стандартизации**

1.Категории и виды стандартов

2.Основные требования и порядок разработки стандартов

3. Федеральный закон № 162-ФЗ от 29 июня 2015 года "О стандартизации в Российской Федерации"

**Тема 6. Основы сертификации**

1.Развитие сертификации и лицензировании в РФ

2.Обязательная и добровольная сертификация

3.Система сертификации ГОСТ Р

4.Качество услуг и защита прав потребителя

5. Знаки соответствия/маркировка продукции

**Тема 7. Особенности стандартизации и безопасности услуг**

1.Схемы сертификации услуг

2. Безопасность услуг как основополагающий принцип

3. Международный стандарт ИСО 9004-2 «Руководящие указания по услугам», «Концепция по разработке и внедрению межгосударственных стандартов и систем сертификации в области туризма в государствах участниках Содружества независимых государств»

4. «Правила сертификации работ и услуг в РФ»

5. Стандарты безопасности охраны труда в подразделениях туристических компаний.

**Тема 8. Информационное обеспечение работ по стандартизации**

1. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)

2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)

3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОКВЭД 2

**Тема 9. Основы технического регулирования**

1.Правовоые основы технического регулирования в РФ ФЗ «О техническом регулировании»

2.Содержание и применение технических регламентов

**Тема 10. Государственная политика в области обеспечения безопасности**

1.Нормативно-правовоые обеспечение государственной политики в области безопасности

2.Проблемы обеспечения безопасности в сервисе

**Тема 11. Нормативно-правовое обеспечение безопасности туристских услуг**

1. Обеспечение безопасности в сервисе
2. Анализ нормативно-правовой документации по вопросам обеспечения права потребителя на безопасные услуги**.** Условия возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя, вследствие необеспечения безопасности жизни и здоровья потребителя. ФЗ «О защите прав потребителя». Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей

**Тема 12. Национальные стандарты туристского проектирования и вопросы безопасности**

1. Анализ нормативно-правовой литературы: ГОСТ Р 50690-2000» Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ Р 50681-2010. «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

2. ГОСТ Р 54600-2011» Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования», ГОСТ Р ЕН 15565-2012 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации»,

3. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов», ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения», ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

4. Анализ нормативно-правовой документации по проектированию услуг для лиц с ограниченными возможностями. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

5. Обсуждение концепции развития доступного туризма для лиц ограниченными возможностями в РФ

**Тема 13. Национальные стандарты перевозки туристов различными видами транспорта**

1. Анализ нормативно-правовой документации по организации обслуживания туристов на транспорте. Общие вопросы по перевозке туристов различными видами транспорта. ГОСТ Р 51006-96» Услуги транспортные. Термины и определения», ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

2. Автобусные перевозки туристов: ГОСТ Р 51825-2001 – «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», ГОСТ Р 51160-98 – «Автобусы для перевозки детей. Технические требования».

3. Морские перевозки - ГОСТ Р 51813-2001. «Услуги пассажирского морского транспорта. Услуги в морских портах. Общие требования».

**Тема 14. Национальные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения**

1. Анализ требований к обеспечению обслуживания туристов в средствах размещения: ГОСТ Р 53423-2009. «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения», ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха», ГОСТ Р 52887-2007. «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».

2. Анализ требований к обеспечению обслуживания людей с ограниченными возможностями в средствах размещения. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-14 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| в научно-техническойбиблиотеке, экз | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учебное пособие | Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. | М.: Юнити-Дана  |  2012 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/)  |
| 2. | Сервисная деятельность | Романович Ж.А. | М.: Дашков и К, | 2008 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/)  |
| 3 | Туризм и гостиничное хозяйство |  | М.: ИКЦ "МарТ" | 2007 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/)  |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/
3. Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. –Режим доступа: http://www.rstnw.ru/
4. http://www.gost.ru – Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
5. http://www.vniiki.ru – Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия («Стандартинформ»).
6. http://www.vniis.ru/ - Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС).
7. http://www.iso.ch/ - Международная организация по стандартизации (ИСО).
8. http://www.iec.ch/ - Международная электротехническая комиссия (МЭК).
9. http:// ww.oiml.org/ - Международная Организация Законодательной Метрологии (МОЗМ).
10. http://www.bipm.fr/ - Международное бюро мер и весов (МБВБ).
11. http://www.unece.org/Welcome.html - Европейская экономическая комиссия ООН (ЕЭК ООН).

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.