

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет физической культуры и спорта

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Международные и национальные стандарты в сфере туризма

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность образовательной программы

Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.12 Международные и национальные стандарты в сфере туризма относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-7: Способен обеспечивать ресурсное обеспечение рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности	ПК-7.1: Знает: - основы ресурсного обеспечения деятельности в области рекреации, физической культуры, спорта и туризма ПК-7.2: Умеет: - обеспечивать ресурсное обеспечение рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности ПК-7.3: Имеет опыт: - определения необходимого ресурсного обеспечения рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности	ПК-7.1: Знает виды документов по стандартизации, обеспечивающих ресурсное обеспечение рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности ПК-7.2: Умеет применить нормы документов по стандартизации к ресурсному обеспечению рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности ПК-7.3: Владеет навыками работы с документами по стандартизации, содержащих требования к ресурсному обеспечению рекреационной, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности	Задания Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Задания

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
--	-------

Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	36
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	18
- КСР	1
самостоятельная работа	17
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Качество физкультурно-оздоровительных и туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий	12	6	3	9	3
Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество физкультурно-оздоровительных и туристских услуг	11	6	2	8	3
Тема 3. Национальная стандартизация как инструмент обеспечения качества и безопасности услуг.	13	6	4	10	3
Тема 4. Требования нормативных документов по стандартизации к физкультурно-оздоровительных и туристских предприятиям.	11	6	2	8	3
Тема 5. Корпоративные стандарты в сфере физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности	12	6	3	9	3
Тема 6. Международные и межгосударственные стандарты в физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности	12	6	4	10	2
Аттестация	0				
КСР	1				1
Итого	72	36	18	55	17

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Качество физкультурно-оздоровительных и туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий

Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг. Основные категории качества. Роль качества услуг в конкурентоспособности предприятий на современном этапе. Потребительские свойства

и показатели качества услуг. Номенклатура показателей качества. Факторы, формирующие качество физкультурно-оздоровительных и туристских услуг.

Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество физкультурно-оздоровительных и туристских услуг

Основные понятия обслуживания. Роль обслуживания в формировании качества услуг. Сервис и качество. Методы обслуживания в физкультурно-оздоровительных и туристских предприятиях.

Тема 3. Национальная стандартизация как инструмент обеспечения качества и безопасности услуг.

Классификация документов по стандартизации. Национальные стандарты и своды правил: общая характеристика, содержание, порядок разработки. основополагающие стандарты. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации: виды, назначение, применение в сфере туризма. Межгосударственные стандарты. Статус документов по стандартизации. Порядок установления факта действия документов по стандартизации.

Тема 4. Требования нормативных документов по стандартизации к физкультурно-оздоровительным и туристским предприятиям.

Роль и назначение нормативных документов по стандартизации в обеспечении качества туристских услуг. Виды документов, содержащих требования к офису туристского предприятия, процессу обслуживания, требования санитарной и пожарной безопасности.

Тема 5. Корпоративные стандарты в сфере физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности

Корпоративные стандарты: основные понятия, назначение, виды, статус, роль в управлении качеством услуг. Факторы, обуславливающие широкое применение корпоративных стандартов в сервисных предприятиях. Правила разработки стандартов обслуживания. Процессный подход как основа при разработке корпоративных стандартов. Чек-листы и регламенты обслуживания.

Тема 6. Международные стандарты в физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности

Международные организации по стандартизации. Международные стандарты: виды и правила применения в физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности. Практическое применение международных стандартов в физкультурно-оздоровительной и туристской деятельности.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Международные и национальные стандарты, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11118>.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

Задание 1. Разработайте памятку для туриста.

Задание 2. Определите этапы формирования туристского продукта. Проиллюстрируйте процесс формирования на схеме.

Задание 3. Укажите составные элементы реализации туристского продукта и содержание каждого элемента.

Задание 4. Перечислите услуги турагентов. Проиллюстрируйте конкретными примерами.

Задание 5. Укажите виды и средства информационно-рекламных услуг туристских предприятий.

Алгоритм решения:

1. Основные разделы памятки туристу: маршрут, опасные участки, погодный условия, правила поведения в случае чрезвычайной ситуации, координаты спасательных служб.

2. Маркетинг территории, определение целевой аудитории, структуры тура, продолжительности, заключение договоров с поставщиками, разработка технологических документов, калькуляция тура.

3. Встреча туриста, установление мотивов покупки, предложение тура, оформление документов, расчет с клиентом.

4. Реализация и продвижение туров.

5. Разработка каталогов и прайс-листов, информационных листов, памяток для туриста, программы тура.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен выполнить не менее 50% поставленных заданий
не зачтено	Студент не обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен выполнить менее 50% поставленных заданий

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

1. Выберите национальный стандарт РФ:

1) *ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг*

- 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
- 3) [СП 118.13330.2012](#) Общественные здания и сооружения.
- 4) [ГОСТ 32612-2014](#) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

2. Выберите межгосударственный стандарт:

- 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
- 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
- 3) [СП 118.13330.2012](#) Общественные здания и сооружения.
- 4) [ГОСТ 32612-2014](#) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

3. Укажите субъект, который утверждает национальные стандарты РФ:

- 1) Роспотребнадзор;
- 2) Технические комитеты;
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт);
- 4) Корпорация.

4. Продолжите определение: показатели качества услуги – это

- 1) требования потребителя к качеству услуги;
- 2) количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя;
- 3) показатели лояльности потребителя услуги.

5. Какой документ является обязательным на территории РФ?

- 1) ГОСТ Р
- 2) ГОСТ
- 3) технический регламент

4) все ответы верные

6. Имеет ли право гостиница сама разрабатывать и утверждать стандарты?

1) да

2) нет

3) зависит от размеров гостиницы

4) да, если это международный гостиничный оператор

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Не менее 50% правильных ответов
не зачтено	Менее 50% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные	Продемонстрированы все основные умения. Решены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи.

	отказа обучающегося от ответа	место грубые ошибки	негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-7

Стандартизация: цель, задачи, принципы.

2. Виды документов по стандартизации.

3. Документы национальной системы стандартизации.

4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.

5. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.

6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.

7. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.

8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.

9. Система качества: структура, порядок формирования.

10. Управление качеством туристских услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.

11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.

12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлены контрольные вопросы сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-7

1. В туристическом предприятии, где вы являетесь топ-менеджером, возник спор между начальником коммерческого отдела и менеджером по продаже относительно функций последнего. Установите возможные причины конфликта и пути их устранения.

2. Во время проверки турфирмы инспектором пожарной службы были установлены нарушения противопожарного состояния предприятия. Какие документы содержат требования пожарной безопасности: Назовите основные требования к туристским предприятиям.

3. В туристической фирме, где вы являетесь руководителем, клиент заключил договор на оказание туристических услуг. За три дня до начала тура клиент позвонил в фирму с просьбой перенести тур по причине его болезни. Менеджер по продаже, согласившись на перенос тура, требует возместить расходы

в размере 20% от стоимости всего тура. Решите конфликтную ситуацию и укажите необходимые механизмы для предупреждения подобных конфликтов.

4. В туристической фирме, где вы являетесь руководителем, клиент заключил договор на оказание туристических услуг. За 14 дней до начала тура клиент позвонил в фирму с просьбой перенести тур по причине его болезни. Менеджер по продаже, согласившись на перенос тура, требует возместить расходы в размере 15% от стоимости всего тура. Решите конфликтную ситуацию и укажите необходимые механизмы для предупреждения подобных конфликтов.

5. Во время проверки турфирмы санитарно-эпидемиологической службой были установлены нарушения в качестве уборки помещений. Установите механизмы предупреждения таких нарушений.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен выполнить не менее 50% поставленных заданий
не зачтено	Студент не обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен выполнить менее 50% поставленных заданий

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Звонова В.А. Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации : стандарт / Звонова В.А. - Москва : Финансы и статистика, 2024. - . - ISBN 978-5-00184-100-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=879015&idb=0>.
2. Ефремова Марина Владимировна. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2025. - 399 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18219-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=920912&idb=0>.
3. Дехтярь Галина Максовна. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для спо / Г. М. Дехтярь. - 5-е изд. - Москва : Юрайт, 2024. - 397 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/542780> (дата обращения: 15.08.2024). - ISBN 978-5-534-15639-3 : 1679.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=908093&idb=0>.
4. Дехтярь Галина Максовна. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. - 5-е изд. - Москва : Юрайт, 2025. - 397 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15308-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=922287&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Ефремова Т.Г. Фитнес в системе физического воспитания. Часть 2. Методика реализации основных задач тренировки / Ефремова Т.Г.; Степанова Т.А. - Москва : ЮФУ, 2022. - 152 с. - ISBN 978-5-9275-4117-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=870578&idb=0>.
2. Ефремова Т.Г. Фитнес в системе физического воспитания. Ч. 1 : учебное пособие / Ефремова Т.Г.; Степанова Т.А. - Москва : ЮФУ, 2022. - 176 с. - ISBN 978-5-9275-4116-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=868927&idb=0>.
3. Ефремова Т.Г. Фитнес в системе физического воспитания. Часть 2. Методика реализации основных задач тренировки / Ефремова Т.Г.; Степанова Т.А. - Москва : ЮФУ, 2022. - 152 с. - ISBN 978-5-9275-4117-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=870578&idb=0>.
4. Ефремова Т.Г. Фитнес в системе физического воспитания. Ч. 1 : учебное пособие / Ефремова Т.Г.; Степанова Т.А. - Москва : ЮФУ, 2022. - 176 с. - ISBN 978-5-9275-4116-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=868927&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм.

Автор(ы): Терехов Андрей Михайлович, кандидат экономических наук
Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 05.11.2024, протокол № 3.