

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И  
ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ  
В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель: Фоминых Ирина Леонидовна, старший преподаватель, [Irene.Fominykh@vvsu.ru](mailto:Irene.Fominykh@vvsu.ru), Соломонова Л.В. ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины

Цель: формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации и лицензировании в туристской индустрии.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- изучение сущности стандартизации, сертификации и лицензирования;
- овладение основами управления системой стандартизации и сертификации в России на федеральном уровне;
- ознакомление с правовыми основами разработки и применения стандартов; нормативно-правовой базой сертификации услуг;
- ознакомление с международными стандартами в туристской отрасли России;
- ознакомление с проблемами применения национальных стандартов в сфере туризма в России.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 – Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
Гостиничное дело (Б-ГД) 43.03.03	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Знания:	национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации
			Умения:	оформлять документы в соответствии с требованиями национальных стандартов применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения
			Владения:	навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения; навыками организации работ по подтверждению соответствия систем

				классификации гостниц и других средств размещения; навыками организации работ по подтверждению соответствия систем классификации гостниц и других средств размещения
--	--	--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация, сертификация, лицензирование в туристской индустрии» относится к дисциплинам по выбору направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело»; базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин: «Технология и организация услуг питания» (Модуль1), «Правовое обеспечение сервиса и туризма», «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом», «Управление качеством».

### 4. Объем дисциплины

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОФО	Б.1.ДВ.3.02	7	2	38	17	17		4		34	3

### 5 Структура и содержание дисциплины

#### 5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	<b>Тема1.</b> Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования	Лекция	2	2	5
		Практическое занятие	2	2	

2	<b>Тема 2.</b> Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе	Лекция	2	2	5
		Практическое занятие	2	2	
3	<b>Тема 3.</b> Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика	Лекция	2	2	5
		Практическое занятие	2	2	
4	<b>Тема 4.</b> Стандартизация услуг туристской индустрии	Лекция	4	4	10
		Практическое занятие	4	4	
5	<b>Тема 5.</b> Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	Лекция	4	4	4
		Практическое занятие	2	2	
6	<b>Тема 6.</b> Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	Лекция	3	3	5
		Практическое занятие	2	2	

## 5.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования

Предмет, цели и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма. Становление и развитие системы стандартизации; правовая база; эволюция целей и задач; принципы, объекты, функции и методы стандартизации. Уровни стандартизации; органы по стандартизации.

Определение сертификации и лицензирования; социально-экономическое значение стандартизации и сертификации. Россия и требования ВТО в области стандартизации, сертификации и лицензирования. ФЗ № 184 от 27 декабря 2002 г (редакция 2016 г). «О техническом регулировании»

#### Литература по теме:

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 3,4

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие:* презентация

*Практическое занятие:* семинар-практикум

*Форма текущего контроля:* обсуждение и оценка результатов собеседования.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* работа с ФЗ № 184 от 27 декабря 2002 г (редакция 2016 г). «О техническом регулировании»

**Тема 2.** Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе

Функция национального органа России по стандартизации. Госстандарт России в управлении системой стандартизации; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии; территориальные органы Ростехрегулирования; информационное обеспечение стандартизации; реформирование системы стандартизации в России. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России. Роль государства в системе нормативно-правового регулирования.

### **Литература по теме:**

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 2,3

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие-презентация*

*Практическое занятие:* работа над проектами

*Форма текущего контроля:* участие в обсуждении, разбор практических задач, оценка результатов.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* работа с нормативными документами по сертификации гостиниц и ресторанов, электронными ресурсами сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме, выполнение заданий по текущему контролю.

### **Тема 3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика**

Категория и виды стандартов в России; уровни стандартов; особенности использования термина «национальный стандарт»; буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры; наименование стандарта и его части; особенности обозначения принятых региональных и международных стандартов в российской системе стандартизации. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ). Применение международных стандартов, норм и правил.

### **Литература по теме:**

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 2,3

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие:* презентация

*Практическое занятие:* работа с нормативной документацией, решение ситуационных задач.

*Форма текущего контроля:* обсуждение и оценка результатов

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, работа с нормативными документами (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ), электронными ресурсами сети Интернет,

#### **Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии**

Определение услуги; социально-культурная услуга; материальная услуга. Особенности услуг как объекта стандартизации. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг; концепции стандартизации и сертификации услуг в России. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ; объекты стандартизации; стандарт организации; его применение и порядок разработки. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.

#### **Литература по теме:**

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 2,3

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие-презентация*

*Практическое занятие:* работа с нормативной документацией по стандартизации услуг туристской индустрии, решение ситуационных задач.

*Форма текущего контроля:* разбор практических задач, обсуждение и оценка результатов

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, работа с нормативными документами, электронными ресурсами сети Интернет,

#### **Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц**

Цели, задачи, становление и развитие работ о сертификации и подтверждению соответствия; требования ВТО в области оценки соответствия; место сертификации в области оценки соответствия; формы подтверждения соответствия; объекты сертификации; нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.

Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации. Порядок сертификации услуг. Схема сертификации в туристской индустрии. Аттестация

средств размещения. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание сертификации.

**Литература по теме:**

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 1,2,3

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие:* презентация

*Практическое занятие:* работа с нормативной документацией по сертификации услуг туристской индустрии и услуг гостиниц, решение ситуационных задач. Разработка НТД.

*Форма текущего контроля:* участие в обсуждении и оценка результатов .

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, работа с нормативными документами, электронными ресурсами сети Интернет,

**Тема 6.** Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации

Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации; цели и принципы межгосударственной стандартизации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации, ИСО. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию

**Литература по теме:**

*Основные источники:* 1,2

*Дополнительные источники:* 1,2,3

*Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.*

*Лекционное занятие:* презентация

*Практическое занятие:* работа с нормативными документами по стандартизации и сертификации туристских и гостиничных услуг международной системы ИСО, решение ситуационных задач.

*Форма текущего контроля:* обсуждение и оценка результатов.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:* выполнение заданий по текущему контролю, работа с нормативными документами.

## **6. Методические указания по освоению дисциплины**

В ходе изучения курса студент должен прослушать лекции, содержащие сведения об исторических основах становления стандартизации в России и странах Запада, системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России на современном этапе.

Особое значение в лекционном курсе отводится нормативно-правовому регулированию в системе стандартизации и сертификации Российской Федерации.

Практические занятия направлены на закрепление теоретических знаний путем изучения первичных документов (тексты стандартов, правил и рекомендаций в области стандартизации, постановления и распоряжения Правительства РФ и национального органа России по стандартизации, указы Президента, тексты федеральных законов). Сопоставление информации первичных документов между собой и в хронологическом порядке позволяет студенту четко представить картину происходящих изменений в указанном аспекте.

Студенты в период обучения занимаются самостоятельной работой, в процессе которой приобретают навыки работы с различными источниками информации, осваивают научные методы по сбору и анализу полученных данных.

### **6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине**

При изучении курса необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью. В плане изучения дисциплины предусмотрено написание реферативной работы по тематике углубляющей и дополняющей освоение курса.

Темы рефератов:

1. Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.
2. Особенности услуг как объекта стандартизации.
3. Концепции стандартизации услуг в России.
4. Информационное обеспечение стандартизации в России.
5. Категории и основные виды стандартов в России.
6. Буквенно-цифровые обозначения и наименования российских национальных стандартов.
7. Буквенно-цифровые обозначения и наименования стандартов организаций в России.
8. Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» (2016 г)
9. Особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
10. Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
11. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.
12. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» (от 27 декабря 2002г. №184; редакция 2016 года)
13. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
14. Схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
15. Международная организация (ИСО). Цели и задачи ИСО.

Реферативная работа должна включать следующие разделы:

- Титульный лист
- Содержание
- Введение
- Теоретический раздел
- Заключение
- Список используемой литературы

Реферативная работа оформляется в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ(проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практике, лабораторных работ».

Общие объемы работ 10-12 страниц.

## **6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины**

1. Определение стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
2. Определение сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
3. Общая и частные цели стандартизации.
4. Понятие лицензии и процесса лицензирования.
5. Объекты стандартизации.
6. Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения.
7. Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
8. Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
9. В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций?
10. Уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
11. Функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
12. Определение технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г)
13. Какова современная структура управления системой стандартизации в Р.Ф.?
14. Назовите территориальные органы Ростехрегулирования.
15. Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
16. В ведение какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?
17. Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
18. Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России?
19. Что понимается под категорией стандарта?
20. Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?
21. Какой стандарт называют «основополагающим»?
22. Назовите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».
23. Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
24. К какому виду стандарта относят: ГОСТ 32 692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях

общественного питания»)?

25. Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и «государственный стандарт»?

26. Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании»?

27. Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?

28. Какие группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?

29. Как трактует определение услуги ГОСТ 31 985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

30. Какую услугу называют социально-культурной?

31. Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.

32. Какова концепция национальной системы стандартизации?

33. Определите шаги по организации работ по стандартизации услуг в организациях туристской индустрии.

34. Какой стандарт носит название «стандарт организации»?

35. Назовите порядок разработки и применения стандартов предприятия.

36. Каковы особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран?

37. Что такое «система сертификации»?

38. Дать определения понятию «подтверждение соответствия».

39. Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?

40. Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ Р?

41. Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 года).

42. Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?

43. В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?

44. В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?

45. Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.

46. По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?

47. Назовите основные цели межгосударственной стандартизации.

48. Каковы принципы межгосударственной стандартизации?

49. Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.

50. Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.

51. Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.

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

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе Постановления правительства, Федеральные законы, ГОСТы и другие нормативные документы, регулирующие предпринимательскую деятельность в сфере туризма и гостеприимства на территории Российской Федерации.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и

учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Гостиницы и рестораны: бизнес и управление» «Ресторанные ведомости», «Современный ресторан», сайты Федерации рестораторов и отельеров РФ, Дальневосточной ассоциации рестораторов и отельеров, Федерального агентства по туризму. Использование периодических и Интернет источников позволит получить самую современную информацию по состоянию рынка гостиничных услуг и услуг питания в РФ и сравнить уровень их развития по сравнению с мировыми показателями.

## **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **9.1 Основная литература**

1.Баумгартен, Леонид Владимирович. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подготовки «Менеджмент» (бакалавриат) / Л. В. Баумгартен. - М.:КНОРУС, 2016. - 170 с.

2.Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с.

### **9.2 Дополнительная литература**

1.Кошечая И. П. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 416 с.

2.Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для студентов вузов и ссузов / М. А. Николаева, Л. В. Карташова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 336 с.

3.Колчков В. И. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для студентов вузов / В. И. Колчков. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 432 с.

4.Любомудров С. А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: учеб. пособие для студентов вузов / С. А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 206 с.

### **9.3 Журналы**

1.«Современный ресторан» - профессиональное издание для специалистов индустрии гостеприимства и торговли (HORECA). Официальный сайт-panor.ru

2.«Ресторанные ведомости» - всероссийский журнал для профессионалов индустрии питания и гостеприимства. Официальный сайт-restoved.ru

3.«Общепит: бизнес и искусство»-профессиональное издание по вопросам современного развития общественного питания Официальный сайт-obshchepit-biznes-i-iskusstvo.ru

4. «Гостиницы и рестораны: бизнес и управление» - ведущее издание для профессионалов гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. <http://www.catalog.horeca.ru/>

#### **9.4 Российское законодательство**

1.Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (по состоянию на 25 июля 2007 года) – Новосибирск: Сиб. универ. изд-во, 2007. – 28 с. – (кодексы и Законы России).

2.Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"

3.Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 02.07.2013) "О лицензировании отдельных видов деятельности"

4.Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред.2016г) "О техническом регулировании"

5.Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей"

6.ГОСТ 1.0-92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения».

7.ГОСТ 1.1-2002 «Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения».

8.ГОСТ 1.2-2013 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Порядок разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

9.ГОСТ 1.3 – 2013 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные. Правила и методы принятия международных и региональных стандартов».

10.ГОСТ 1.5-2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».

11.ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

12.ГОСТ Р 1.2-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены».

13.ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».

14.ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».

15.ГОСТ Р 1.8-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения в Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения».

16.ГОСТ Р 1.9-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения».

17.ГОСТ Р 1.10-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены».

18.Р 50.1.004-2011 «Рекомендации по стандартизации. Подготовка

межгосударственных стандартов для принятия и применения в Российской Федерации в качестве национальных стандартов» (утв. и введены в действие Приказом Росстандарта от 28.06.2011 N 161-ст)

29.ГОСТ Р 1.12-2014 «Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения».

20.ГОСТ Р 1.13-2014 «Стандартизация в Российской Федерации. Уведомления о проектах документов в области стандартизации. Общие требования».

21.ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

22.ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

23.ГОСТ Р 53423-2008 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения.

24.ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

25.ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»

26.ГОСТ Р 52113 – 2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

Общественное питание:

27.ГОСТ 31 985-2013. «Услуги общественного питания. Термины и определения»

28.ГОСТ Р 50762-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий

29.ГОСТ Р 50763-2007. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия

30.ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

31.ГОСТ Р 50105-2008 Услуги общественного питания. Технологическая документация на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.

32. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 (ред. 04.10.2012) «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания».

33.Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

## **10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **10.1 Полнотекстовые базы данных**

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);

Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);

Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http://www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com;);

Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

### **10.2 Интернет-ресурсы**

[www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) официальный сайт Всемирной туристской организации

<http://www.travelinform.ru/main/newtech> – Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов;

[www.minstm.gov.ru](http://www.minstm.gov.ru) Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики;

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.frio.ru - Федерация рестораторов и отельеров РФ  
www.restoranoff.ru портал индустрии гостеприимства.  
www.rbc.ru «Росбизнес-Консалтинг»  
www.gks.ru-Госкомстат РФ  
www.economy.gov.ru-Министерство экономического развития и торговли РФ  
www.vsegost.com-Библиотека ГОСТов  
www.raf.ru-Российская ассоциация франчайзинга  
www.profastfood.ru-интернет портал индустрии питания

## 11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- а) электронные полнотекстовые базы данных библиотеки ВГУЭС;
- б) электронные базы данных Росстата и официальных сайтов международных и российских организаций в области индустрии гостеприимства;
- в) техническое и лабораторное обеспечение – лаборатории кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, мультимедийное оборудование.

## 12. Словарь основных терминов

**Аспект стандартизации** – краткое обобщенное содержание устанавливаемых стандартом положений.

**Безопасность услуги** – показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующая степень (риск) опасность недопустимых изменений (утраты) до жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды.

**Вид стандарта** – характеристика стандарта, определяющая его содержание в зависимости от объекта стандартизации.

**Гармонизация стандарта** – приведение содержания стандарта в соответствие с другим стандартом для обеспечения взаимозаменяемости продукции (услуг), взаимного понимания результатов испытаний и информации, содержащейся в стандартах.

**Гармонизированные стандарты** (в мировой практике применяется термин «эквивалентные стандарты») – стандарты принятые различными занимающимися стандартизацией органами, распространяются на один и тот же объект стандартизации и обеспечивают взаимозаменяемость продукции, процессов или услуг и/или взаимное понимание результатов испытаний или информации, представляемой в соответствии с этими стандартами.

**Государственная регистрация** (для системы сертификации) – процедура занесений в Государственный реестр, с присвоением соответствующего регистрационного номера, информация о системе сертификации и ее знаке соответствия с целью придания им юридической силы.

**Закон** – это юридический акт, принятый высшим представительным органом государственной власти либо непосредственным волеизъявлением народа (например, референдум) и регулирующий как правило наиболее важные общественные отношения.

**Категория стандарта** – статус стандарта в зависимости от сферы действия.

**Комплекс стандартов** – совокупность стандартов, объединенных общей целевой направленностью и/или устанавливающих согласованные требования к взаимосвязанным объектам стандартизации.

**Концепция** (от лат. conceptio) – система взглядов на те или иные явления, содержащая цели, принципы и задачи для осуществления какой-либо идеи.

**Лицензия** – специальное разрешение на осуществление конкретно- го вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

**Лицензируемый вид деятельности** – вид деятельности, на осуществление

которого на территории Российской Федерации требуется получение лицензии.

**Лицензирование** – мероприятие, связанные с предоставлением лицензий, переоформлением документов, подтверждающих наличие лицензий, приостановлением действия лицензий в случае административного приостановления деятельности лицензиатов за нарушение лицензионных требований и условий, возобновлением или прекращением действия лицензий, аннулированием лицензий, контролем лицензирующих органов за соблюдением лицензиатами соответствующих лицензионных требований и условий, ведением реестров лицензий, а так- же с предоставлением в установленном порядке заинтересованным лицам сведений из реестров лицензии и иной информации о лицензировании.

**Лицензиат** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности.

**Материальные услуги** – услуги по удовлетворению материально бытовых потребностей потребителя услуг.

**Межгосударственная система стандартизации** – совокупность организационно-методических мер, которые направлены на разработку и применение межгосударственных стандартов с целью обеспечения проведения согласованной деятельности в области стандартизации, осуществляемой на основе соответствующего Соглашения.

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

**Международные стандарты** – стандарты, принятые Международной организацией по стандартизации и доступные широкому кругу пользователей.

**Международная стандартизация** – стандартизация, участие в которой открыто для национальных органов по стандартизации всех стран мира.

**Национальный орган по стандартизации** – орган по стандартизации, признанный на национальном уровне, который имеет право представлять интересы страны в области стандартизации в соответствующей международной или региональной организации по стандартизации.

**Национальная стандартизация** – стандартизация, проводимая на уровне одной конкретной страны.

**Национальный стандарт** – стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступному широкому кругу пользователей.

**Нормативный правовой акт** – письменный документ соответствующего государственного органа, устанавливающий или отменяющий нормы права.

**Объект стандартизации** – продукция, работа, процесс и услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации.

**Орган по стандартизации** – занимающийся стандартизацией орган, призванный на национальном, региональном или международном уровнях, основная функция которого согласно его статусу заключается в разработке и/или принятии стандартов, доступных широкому кругу пользователей.

**Основополагающий стандарт** – стандарт, имеющий широкую область распространения и/или содержащий общие положения для определенной области деятельности.

**Подзаконный нормативный акт** – одна из разновидностей правовых актов, издаваемых в соответствии с законом, на основе закона, во исполнение его, для конкретизации законодательных предписаний, или их толкования, или установления первичных норм.

**Подтверждение соответствия** – документальное удостоверение соответствия объектов технического регулирования, выполнение работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положением стандартов или условиям договоров.

**Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан** – соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам

опасных и вредных воздействий.

**Постановление правительства РФ** – акт общенормативного содержания, издаваемый Правительством РФ в пределах его компетенции, на основе исполнения Конституции РФ, федеральных законов и указов Президента.

**Правила по межгосударственной стандартизации** – нормативный документ, принятый ЕАСС и устанавливающий обязательные для применения организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающих межгосударственных стандартов или определяют порядок взаимодействия национальных органов по стандартизации в работах по стандартизации, метрологии, сертификации или аккредитации.

**Правила системы сертификации** – положения (документы), регулирующие все стороны деятельности системы.

**Правовое регулирование** – часть (аспект) действий права, которая характеризует специально-юридическое воздействие на поведение и деятельность его адресатов.

**Приказ** – локальный подзаконный акт, издаваемый администрацией организации для решения своих внутренних вопросов.

**Региональная организация по стандартизации** – организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны, но только одного географического, политического или экономического региона мира.

**Региональная стандартизация** – стандартизация, участие в которой открыто для национальных органов по стандартизации только одного географического региона.

**Региональные стандарты** – стандарты, принятые региональной организацией по стандартизации и доступные широкому кругу пользователей.

**Рекомендация по межгосударственной стандартизации** – нормативный документ, принятый ЕАСС и содержащий добровольные для применения организационно-методические положения, которые касаются проведения работ по стандартизации, метрологии, сертификации, аккредитации и которые целесообразно предварительно проверить на практике до их установления в межгосударственном стандарте или со-ответствующих правилах.

**Система сертификации** – совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

**Сертификация соответствия** – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

**Сертификация** – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

**Социально-культурная услуга** – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормативной жизнедеятельности потребителя.

**Стандарт** – документ, в котором в целях многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

**Стандарт на номенклатуру показателей** – стандарт, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требования к продукции, процессу или услуге в других нормативных или технических документах.

**Стандарт на термины и определения** – стандарт, устанавливающий термины, к которым даны определения, содержащие необходимые признаки понятия.

**Стандарт на услуги** – стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга или группа однородных услуг, с тем чтобы обеспечить соответствие

услуги ее назначению.

**Стандартизация** (согласно ГОСТ 1.1-2002 «Международная система стандартизации. Термины и определения») – деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач.

**Стандартизация** (согласно Федеральному закону РФ «О техническом регулировании») – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

**Технический барьер** – различия в требованиях национальных и международных (зарубежных) стандартов, приводящие к дополнительным по сравнению с обычной коммерческой практикой затратами средств и/или времени для продвижения товаров на соответствующий рынок.

**Технический комитет по стандартизации** – общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций, органов власти, в том числе национальных органов по стандартизации, которое создано на добровольной основе для разработки государственных, межгосударственных, международных и региональных стандартов, а также для проведения подготовительных и вспомогательных работ в области государственной, межгосударственной, международной и региональной стандартизации по закрепленным объектам стандартизации или областям деятельности.

**Техническое регулирование** – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

**Уровень стандартизации** – участие в деятельности по стандартизации с учетом географического, политического или экономического признаков.

**Услуга** – результат взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная