

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела**



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и

государственной службы

Р.Г. Харьковский

04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
**«СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ В
ТУРИЗМЕ»**

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» – 27 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела Галяпа И.М.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой туризма и гостиничного дела Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: « » 2023 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической комиссии института

Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов индустрии туризма современных теоретических знаний стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг, особенностях государственного регулирования туристской отраслью.

Задачами данного курса является получение студентами:

изучение сущности стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии;

владение 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.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» входит в часть учебного плана, формируемую частниками образовательного процесса. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: понимание процесса стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме на основе использования национальных и международных стандартов качества; знание основ использования национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач; стандартов обслуживания потребителей для обеспечения безопасности предоставления услуг и техники безопасности сотрудников; способность использовать в научно-исследовательской работе и профессиональной деятельности методики оценки качества услуг туристской отрасли на основе международных и национальных стандартов качества; умение внедрять системы стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг для обеспечения безопасности обслуживания; владение методиками реализации современных систем стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии; методиками оценки и совершенствования уровня качества услуг туристской отрасли на основе использования действующих стандартов в области туризма; навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Технология разработки туристского продукта», «Правоведение», «Технология туроператорской и турагентской деятельности», «Управление туристской деятельностью» и служит основой для освоения дисциплин «Бизнес планирование в туризме», «Анализ деятельности туристского предприятия», «Страхование в туризме», «Туристские формальности».

Курс «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» является необходимой для освоения общепрофессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине) | Перечень планируемых результатов |
|---|--|---|
| ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПК-3.2 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей | знает процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий на основе использования национальных и международных стандартов качества; умеет осуществлять контроль над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы; владеет клиентоориентированными технологиями и методами контроля над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей |

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов (зач. ед.) | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| | Очная форма | Заочная форма |
| Общая учебная нагрузка (всего) | 144 (4 зач. ед) | 144 (4 зач. ед) |
| Обязательная контактная работа (всего) в том числе: | 44 | 12 |
| Лекции | 22 | 6 |
| Семинарские занятия | - | - |
| Практические занятия | 22 | 6 |
| Лабораторные работы | - | - |
| Курсовая работа (курсовой проект) | - | - |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>) | - | - |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 64 | 132 |
| Форма аттестации | экзамен | экзамен |

4.2. Содержание разделов 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»

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.

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.

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.

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.

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

Тема 7. Лицензирование деятельности в туристской индустрии. Цели, задачи и особенности лицензирования туристских услуг. Понятие и особенности получения лицензии на деятельность по предоставлению туристских услуг.

4.3. Лекции

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|---------------|---|----------------|------------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1 | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования | 4 | 1 |
| 2 | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе | 2 | 1 |
| 3 | Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика | 2 | |
| 4 | Стандартизация услуг туристской индустрии | 2 | |
| 5 | Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц | 4 | 2 |
| 6 | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации | 4 | 2 |
| 7. | Лицензирование деятельности в туристской индустрии | 4 | |
| Итого: | | 22 | 6 |

4.4. Практические (семинарские) занятия

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|---------------|---|----------------|------------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1 | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования | 2 | 2 |
| 2 | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе | 2 | 2 |
| 3 | Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика | 2 | |
| 4 | Стандартизация услуг туристской индустрии | 4 | |
| 5 | Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц | 4 | 1 |
| 6 | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации | 4 | 1 |
| 7. | Лицензирование деятельности в туристской индустрии | 4 | |
| Итого: | | 22 | 6 |

4.5. Самостоятельная работа студентов

| № п/п | Название темы | Вид СРС | Объем часов | |
|----------|--|--|----------------|------------------|
| | | | Очная форма | Заочная форма |
| 1. | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 4 | 20 |
| 2. | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10 | 18 |
| 3. | Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10 | 18 |
| 4. | Стандартизация услуг туристской индустрии | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, | 10 | 18 |

| | | | | |
|---------------|---|--|-----------|------------|
| | | подготовка ответов на представленные вопросы | | |
| 5. | Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10 | 18 |
| 6. | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10 | 18 |
| 7. | Лицензирование деятельности в туристской индустрии | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10 | 18 |
| Итого: | | | 64 | 128 |

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с.

2. 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. - (Бакалавриат).

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

б) дополнительная литература

Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с.

Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 299 с.

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.

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

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.

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с.

в) методические рекомендации:

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» для бакалавров направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль

«Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» / Галяпа И.М.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение | Ссылки |
|----------------------------------|---|---|
| Офисный пакет | Libre Office 6.3.1 | https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice |
| Операционная система | UBUNTU 19.04 | https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu |
| Браузер | FirefoxMozilla | http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx |
| Браузер | Opera | http://www.opera.com |
| Почтовый клиент | MozillaThunderbird | http://www.mozilla.org/ru/thunderbird |
| Файл-менеджер | FarManager | http://www.farmanager.com/download.php |
| Архиватор | 7Zip | http://www.7-zip.org/ |
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 https://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP |
| Редактор PDF | PDFCreator | http://www.pdfforge.org/pdfcreator |
| Аудиоплейер | VLC | http://www.videolan.org/vlc/ |

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап | Код компетенции | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции |
|----------------|-----------------|-------------------------------------|---|
| Заключительный | Основной | Начальный | <p>Пороговый</p> <p>ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p> <p>Знать: процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий на основе использования национальных и международных стандартов качества</p> |
| | | Базовый | <p>уметь</p> <p>осуществлять контроль над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы;</p> <p>использовать профессиональной деятельности международные и национальные стандарты для стандартизации, сертификации и лицензирования услуг туристской индустрии</p> |
| | | Высокий | <p>владеть</p> <p>клиентоориентированными технологиями и методами контроля над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p>навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг на основе требований национальных и международных стандартов</p> |

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине) | Темы учебной дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|----------|-----------------|--|--|--|---------------------------------------|
| 1 | ПК-3. | Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПК-3.2 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей | Тема 1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе Тема 3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации Тема 7. Лицензирование туристской деятельности | 7 |

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Контролируемые темы учебной дисциплины | Наименование оценочного средства |
|----------|---|--|--|---|--|
| 1. | ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПК-3.2 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей | <p>знает: процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий на основе использования национальных и международных стандартов качества;</p> <p>умеет осуществлять контроль над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы;</p> <p>использовать профессиональной деятельности международные и национальные стандарты для стандартизации, сертификации и лицензирования услуг туристской индустрии;</p> <p>владеет клиентоориентированными технологиями и методами контроля над выполнением утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p>навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг на основе требований национальных и международных стандартов</p> | <p>Тема 1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования</p> <p>Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе</p> <p>Тема 3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика</p> <p>Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии</p> <p>Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц</p> <p>Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации</p> <p>Тема 7. Лицензирование туристской деятельности</p> | тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Национальную систему стандартизации составляют:
 - а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
 - б) классификаторы технико-экономической и социальной информации;

- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
- г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
- Функции национального органа по стандартизации возложены на:
- а) испытательные лаборатории;
- б) агентство по техническому регулированию и метрологии;
- в) агентство по туризму;
- г) служба по финансовому мониторингу;
- В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:
- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;
2. Основными функциями стандартизации являются:
- а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
- б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
- в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
- г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
3. Основная функция стандарта:
- а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- в) утверждение национальных стандартов;
- г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
4. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:
- а) безопасность туристов, достоверность информации, предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
- б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность; в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
- г) все вышеперечисленное.
5. Сертификат соответствия – это:
- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащие для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
6. Объектами сертификации являются:
- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
- б) услуги и работа;
- в) продукция;
- г) все вышеперечисленное.
7. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
- г) все вышеперечисленное.

8. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:

- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
- б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
- в) оценка производства, декларирование соответствия;
- г) все вышеперечисленное.

9. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляется:

- а) орган по сертификации;
- б) заявитель;
- в) потребитель продукции;
- г) все вышеперечисленное.

10. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:

- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
- б) в течение одного года после получения заявки;
- в) не позднее одного месяца после получения заявки;
- г) срок неограничен.

11. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:

а) проведение испытаний и анализ их результатов;

б) анализ поступающей информации и проведение испытаний; в) проведение испытаний и распространение информации

- г) все вышеперечисленное.

12. Основная цель стандартизации – это ...

- а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- в) установление требований к качеству товаров и услуг;
- г) все перечисленное.

13. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...

- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
- б) действие стандартов в пределах одного государства;
- в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- г) все перечисленное.

14. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
- б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- в) толкуются термины в определенной области деятельности;
- г) все перечисленное.

15. Симплификация – это ...

а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

16. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;

б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;

в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;

г) все перечисленное.

17. Государственный инспектор имеет право:

а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;

б) доступ в служебные и производственные помещения;

в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;

г) все перечисленное.

18. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

а) административная и гражданско-правовая;

б) уголовная и административная;

в) уголовная и гражданско-правовая;

г) все перечисленное?

21. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т. д.:

а) в ОКУН;

б) ОКПО;

в) ЕСКК;

г) ОКВ?

22. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

а) основополагающие;

б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;

в) на классификацию предприятий;

г) все перечисленное.

23. К особенностям услуг можно отнести:

а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;

б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

в) все перечисленное.

г) надежность предоставляемой услуги.

24. К показателям назначения услуг относятся:

а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;

б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;

г) все перечисленное.

25. Основные цели сертификации – это ...

а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;

б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;

в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;

г) все перечисленное.

26. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;

б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;

в) любых объектов?

г) все перечисленное.

27. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

а) законодательные акты РФ;

б) инициатива юридических или физических лиц; в) все перечисленное?

г) заявления.

28. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

а) выбирать орган самостоятельно;

б) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

в) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия.

г) перечисленное.

29. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

а) организация, предоставляющая услугу;

б) персонал, выполняющий услугу;

в) производственный процесс;

г) все перечисленное.

30. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

а) в случае поступления жалоб;

б) не реже 1 раза в 3 года;

в) не реже 1 раза в год;

г) все перечисленное.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаются задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5 | 85 -100% правильных ответов |
| 4 | 71-85% правильных ответов |
| 3 | 61-70% правильных ответов |
| 2 | 60% правильных ответов и ниже |

2. Вопросы для обсуждения (в виде индивидуальных вопросов)

(пороговый уровень)

1) Раскройте основные определения стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании» (2002г.).

2) В чем сущность определения сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании».

3) Общая и частные цели стандартизации.

4) В чем различие понятий лицензии и процесса лицензирования?

5) Объекты стандартизации и их значение.

6) Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения. Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации. Коммуникативная и информационная функции стандартизации. В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций?

7) Перечислите кратко уровни международной, региональной и национальной

стандартизации.

- 8) Назовите основные функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании».
- 9) Раскройте значение определения технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании»
- 10) Какова современная структура управления системой стандартизации в РФ?
- 11) Назовите функции территориальных органов Ростехрегулирования.
- 12) Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
- 13) В ведении какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?
- 14) Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
- 15) Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России?
- 16) Что понимается под категорией стандарта?
- 17) Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?
- 18) Какой стандарт называют «основополагающим»?
- 19) Перечислите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».
- 20) Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
- 21) К какому виду стандарта относят: ГОСТ1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
- 22) Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и
- 23) «государственный стандарт»?
- 24) Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184
- 25) «О техническом регулировании»?
- 26) Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?
- 27) Какие вы знаете группы требований по безопасности, установленные в туристских стандартах России?
- 28) Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50616-94 «Услуги населению. Термины и определения»?
- 29) Какую услугу называют социально-культурной?
- 30) Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.
- 31) Раскройте концепцию национальной системы стандартизации?
- 32) Какой стандарт носит название «стандарт организации»?
- 33) Назовите кратко порядок разработки и применения стандартов предприятия.
- 34) Каковы особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран?
- 35) Что такое «система сертификации»?
- 36) Дать кратко определения понятию «подтверждение соответствия».
- 37) Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?
- 38) Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ РФ?
- 39) Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании».
- 40) Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
- 41) В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
- 42) В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?

- 43) Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
- 44) По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?
- 45) Назовите основные цели межгосударственной стандартизации.
- 46) Каковы принципы межгосударственной стандартизации?
- 47) Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
- 48) Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
- 49) Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.
- 50) Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.
- 51) Особенности услуг как объекта стандартизации.
- 52) Концепции стандартизации услуг в России. Информационное обеспечение стандартизации в России. Категории и основные виды стандартов в России.
- 53) В чем сущность буквенно-цифровых обозначений и наименований российских национальных стандартов?
- 54) Раскройте особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
- 55) Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
- 56) В чем сущность системы добровольной сертификации услуг в России?
- 57) Охарактеризуйте схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
- 58) Нормативно – правовая база стандартизации и сертификации в России.
- 59) Международная стандартизация и сертификация. Ее сотрудничество с национальной системой стандартизации и сертификации.
- 60) Определение стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 61) Определение сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 62) Понятие лицензии и процесса лицензирования.
- 63) Объекты стандартизации. Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения. Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
- 64) Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
- 65) В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций?
- 66) Уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
- 67) Функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 68) Определение технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.)
- 69) Какова современная структура управления системой стандартизации в Р.Ф.? Назовите территориальные органы Ростехрегулирования.
- 70) Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
- 71) В ведение какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?
- 72) Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
- 73) Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России? Что понимается под категорией стандарта?
- 74) 20.Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны? Какой стандарт называют «основополагающим»?

- 75) Назовите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»;
- 76) «Стандарт на услугу».
- 77) Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
- 78) К какому виду стандарта относят: ГОСТ1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
- 79) Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и «государственный стандарт»?
- 80) Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании»?
- 81) Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?
- 82) Какие группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?
- 83) Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
- 84) Какую услугу называют социально-культурной? 31.Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации. 32.Какова концепция национальной системы стандартизации?
- 85) Определите шаги по организации работ по стандартизации услуг в организациях туристской индустрии.
- 86) Какой стандарт носит название «стандарт организации»? Назовите порядок разработки и применения стандартов предприятия.
- 87) Что такое «система сертификации»? Дать определения понятию «подтверждение соответствия».
- 88) Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?
- 89) Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ Р?
- 90) Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании»(редакция 2016 года).
- 91) Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
- 92) В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
- 93) В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?
- 94) 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?
- 95) .Назовите основные цели межгосударственной стандартизации. .Каковы принципы межгосударственной стандартизации?
- 96) Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
- 97) Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
- 98) Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«индивидуальные вопросы»**

| | |
|---|---------------------|
| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---|---------------------|

| | |
|---|---|
| 5 | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4 | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.) |
| 3 | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.) |
| 2 | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.) |

3. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Контрольное письменное задание по теме: «Стандарты РФ»

Для выполнения задания и закрепления знаний и умений грамотного пользования действующими стандартами РФ в области стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии, студент работает с нормативной документацией на практическом занятии.

Задание:

1. Установить категорию и вид стандарта
2. Расшифровать буквенно - цифровое обозначение
3. Определить в наименовании заголовок и подзаголовок.

Перечень стандартов:

- ГОСТ 1.5-2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».
- ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».
- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».
- ИСО/МЭК 2-2004 «Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь».

Задание. Анализ реальных стандартов и других нормативных документов.

.Заполнить таблицу по 3-5 стандартам предоставления туристских услуг .

| Наименование НД | Аббревиатура | Категория | Вид | Разновидность | Краткое содержание |
|-----------------|--------------|-----------|-----|---------------|--------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Задание Анализ реального сертификата соответствия. Проанализировать все позиции сертификата соответствия и ответить на следующие вопросы:

- в какой системе выдан сертификат ?
 - привести знак (логотип) системы сертификации;
 - назвать орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия;
 - указать срок действия СС;
 - назвать изготовителя продукции;
 - каким нормативным документам соответствует данная продукция?
 - на основании каких документов выдан СС ?
 - указать характер системы сертификации;
 - какую цель преследует данный сертификат?
3. На основании анализа позиций заданного СС написать вывод о его годности.

Вывод.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерии оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4 | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы |
| 3 | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач |
| 2 | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала |

**4. Практическое (прикладное) задание
(заключительный уровень)**

Индивидуальные задания

- 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) Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»
- 8) Особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
- 9) Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стан СНГ.
- 10) Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.
- 11) Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании».
- 12) Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
- 13) Схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения. Международная организация (ИСО). Цели и задачи ИСО.

Индивидуальная работа должны включать следующие разделы: Титульный лист; Содержание; Введение; Теоретический раздел; Заключение; Список используемой литературы. Работа оформляется в соответствии с СТП ВГУЭС «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных работ, курсовых работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

Общие объемы работ 10-12 страниц.

Требования к содержанию индивидуального задания

| Показатели оценки | Критерии оценки |
|--|---|
| 1. Новизна | - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. |
| 2. Степень раскрытия сущности проблемы | -соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; -умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал. |
| 3. Обоснованность выбора источника | -круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов). |
| 4. Соблюдение требований к оформлению | -правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; -владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; -соблюдение требований к объему реферата. |
| 5. Грамотность | -отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; -отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль. |

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4 | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач) |
| 3 | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач) |
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

**5. Оценочные средства для промежуточной аттестации
(экзамен)**

1. Характеристика международных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
2. Характеристика национальных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
3. Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
4. Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты гостеприимства и управления качеством.
5. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
6. Цели классификации гостиниц и иных средств размещения. Этапы классификации.
7. Шесть этапов оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации.
8. Особенности построения организационной структуры в зависимости от категории гостиницы и номерного фонда.
9. Характеристика бизнес-процессов при обслуживании гостя и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
10. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
11. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиринга. Метод фотографии рабочего дня.
12. Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).
13. Технологии внедрения стандартов гостеприимства и управления качеством

услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

14. Факторы качества сервиса.
15. Порядок проведения обязательной сертификации.
16. Программа разработки технических регламентов.
17. Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации.
18. Государственный контроль за соблюдением технических регламентов.
19. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в области туризма.
20. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
21. Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации.
22. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
23. Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
24. Нормативные документы в области стандартизации.
25. Система сертификации ГОСТ Р.
26. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения.
27. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
28. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения и общественного питания.
29. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
30. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
31. Действующие нормативные документы в области туризма.
32. 19. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
33. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
34. Обязательное подтверждение соответствия.
35. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
36. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 90001-2001.
37. Добровольное подтверждение соответствия.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

| Национальная шкала | Характеристика знания предмета и ответов |
|-----------------------|--|
| отлично (5) | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач |

| | |
|--------------------------|--|
| хорошо (4) | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач |
| удовлетворительно (3) | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах |
| не удовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы |

Лист изменений и дополнений

| № п/п | Виды дополнений и изменений | Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения | Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |