

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

(подпись)

«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

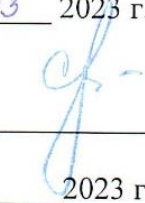
Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» – 27 с.

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 отрасли.

Задачами данного курса является получение студентами:

изучение сущности стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии;

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.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме» входит в часть учебного плана, формируемую участниками 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
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг	знает определение понятий стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме на основе использования национальных и международных стандартов качества; умеет использовать в научно-исследовательской работе и профессиональной деятельности методики оценки качества услуг туристской отрасли на основе международных и национальных стандартов качества; владеет методиками реализации современных систем стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии
	ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач;	знает основы использования национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач умеет использовать профессиональной деятельности международные и национальные стандарты для стандартизации, сертификации и лицензирования услуг туристской индустрии; владеет методиками оценки и совершенствования уровня качества услуг туристской отрасли на основе использования действующих стандартов в области туризма
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	знает стандарты обслуживания потребителей для обеспечения безопасности предоставления услуг и техники безопасности сотрудников; умеет внедрять системы стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг для обеспечения безопасности обслуживания; владеет навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

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)	100	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	2
2	Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе	2	2
3	Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика	4	
4	Стандартизация услуг туристской индустрии	4	
5	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	4	2
6	Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	2	
7.	Лицензирование деятельности в туристской индустрии	2	
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	Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе	4	2
3	Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика	4	
4	Стандартизация услуг туристской индустрии	4	

5	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	2	2
6	Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации	4	2
7.	Лицензирование деятельности в туристской индустрии	2	
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	14	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	14	18
3.	Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	14	18
4.	Стандартизация услуг туристской индустрии	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	14	18
5.	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	14	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	14	20
7.	Лицензирование деятельности в туристской индустрии	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	16	20
Итого:			100	132

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 напр. 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 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	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
Начальный	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Пороговый	знать: определение стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме на основе использования национальных и международных стандартов качества; основы использования национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач
Основной		Базовый	уметь использовать в научно-исследовательской работе и профессиональной деятельности методики оценки качества услуг туристской отрасли на основе международных и национальных стандартов качества; использовать профессиональной деятельности международные и национальные стандарты для стандартизации, сертификации и лицензирования услуг туристской индустрии;
Заключительный		Высокий	владеть методиками реализации современных систем стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии; методиками оценки и совершенствования уровня качества услуг туристской отрасли с использованием международных и национальных стандартов
Начальный	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения	Пороговый	знать: стандарты обслуживания потребителей для обеспечения безопасности предоставления услуг и техники безопасности сотрудников;
Основной		Базовый	уметь внедрять системы стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг для обеспечения безопасности обслуживания
Заключительный		Высокий	владеть навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг на основе требований национальных и международных стандартов

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	ОПК-3.	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач;	Тема 1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации Тема 7. Лицензирование туристской деятельности	7
2	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	Тема 3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	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.	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг	знает определение стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме на основе использования национальных и международных стандартов качества; умеет использовать в научно-исследовательской работе и профессиональной деятельности методики оценки качества услуг туристской отрасли на основе международных и национальных стандартов качества; владеет методиками реализации современных систем стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии	Тема 1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
		ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач;	знает основы использования национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач умеет использовать профессиональной деятельности международные и национальные стандарты для стандартизации, сертификации и лицензирования услуг туристской индустрии; владеет методиками оценки и совершенствования уровня качества услуг туристской отрасли с использованием международных и национальных стандартов	Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации Тема 7. Лицензирование туристской деятельности	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

2	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	знает стандарты обслуживания потребителей для обеспечения безопасности предоставления услуг и техники безопасности сотрудников; умеет внедрять системы стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг для обеспечения безопасности обслуживания; владеет навыками практического обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг на основе требований национальных и международных стандартов	Тема 3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика Тема 4. Стандартизация услуг туристской индустрии Тема 5. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
---	--	--	--	---	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

- 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;
- 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;
- 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;
6. 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.
7. Сертификат соответствия – это:
- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
 - б) обозначение, служащее 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;
8. Объектами сертификации являются:
- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
 - б) услуги и работа;
 - в) продукция;
 - г) все вышеперечисленное.
9. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
 - б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
 - в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия.
 - г) все вышеперечисленное.
10. 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.
11. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:
- а) орган по сертификации;
 - б) заявитель;
 - в) потребитель продукции;
 - г) все вышеперечисленное.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.

20. 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 предлагаться 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 стандартизации?
- 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: ГОСТ 1.0-92 «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 заголовков и подзаголовков.

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 усвоенного 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 стран 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 реинжиниринга. 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 объеме 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 четкие 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)