

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2020 14:08:56

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»  
Факультет экономики и управления  
Кафедра «Экономика и туризм»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе

*С.С. Скараник*

«01» сентября 2020г.



**Рабочая программа дисциплины  
Стандартизация и сертификация туристических услуг**

Направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

Квалификация выпускника  
*Бакалавр*

Для всех форм обучения

Симферополь 2020

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	20
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	21
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

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

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><b>знать:</b> методы оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; методы безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания</p>
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p><b>уметь:</b> обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания.</p> <p><b>владеть:</b> навыками требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; навыками безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; технологиями организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания.</p>

ПК-1	Способность использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания
------	---

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1. В.05. «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к обязательной части.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часов.

### 3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

#### Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часов

Объем дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа	76
Аудиторная работа (всего):	72
Лекции	36
Семинары, практические занятия	36
Внеаудиторная работа (всего):	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	66
Экзамен	6

#### Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 часов

Объем дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа	18
Аудиторная работа (всего):	14
Лекции	8
Семинары, практические занятия	6
Внеаудиторная работа (всего):	

Самостоятельная работа обучающихся (всего)	126
Экзамен	6

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ тем	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Семинары		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Роль государственной политики в сфере туристских услуг	24	24	6	2	6	1	12	21
2	Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма	24	24	6	2	6	1	12	21
3	Основы стандартизации	24	24	6	1	6	1	12	22
4	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	24	24	6	1	6	1	10	22
5	Основы сертификации	24	24	6	1	6	1	10	20
6	Лицензирование отдельных видов деятельности	24	24	6	1	6	1	10	20
7	Всего по дисциплине	140	140	36	8	36	6	66	126
8	Экзамен							6	6
9	Итого	144	144	36	8	36	6	66	126

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

##### 4.2.1. Лекции

##### Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг

Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Общие тенденции и направления государственной политики в сфере туризма в зарубежных странах. Международные стандарты качества. Международная организация по стандартизации (ИСО). Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. Основные положения государственной

системы стандартизации (ГСС). Задачи государственной политики в сфере туризма. Национальный орган РФ по стандартизации.

## **Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма**

Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др. Основные понятия и принципы федерального законодательства. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.

### **Тема 3. Основы стандартизации**

Понятие, функции и принципы стандартизации. Сущность, цели и задачи стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Органы и службы стандартизации в России. Госстандарт России. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций. Методы стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания и другие. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.

### **Тема 4. Защита прав потребителей как основа стандартов качества**

Качество продукции и защита потребителя. Понятие качества, качества услуги. Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей»: основные понятия, общие положения и порядок защиты прав потребителей.

### **Тема 5. Основы сертификации**

Основные понятия и определения в области сертификации. Основные цели и объекты сертификации. Развитие сертификации. Принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правила сертификации туристских услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Сертификация систем качества: основные понятия, принципы организации работ и схемы. Совершенствование систем качества. Органы по

сертификации и испытательные лаборатории: понятие и основные требования к их деятельности. Функции испытательной лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

### **Тема 6. Лицензирование отдельных видов деятельности**

Цели, задачи и объекты лицензирования. Правовое регулирование лицензирования туризма в РФ. Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии. Основания отказа в выдаче лицензии, причины и порядок её аннуляции.

#### **4.3. Темы практических занятий**

Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг  
Основные вопросы:

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
3. Общие тенденции и направления государственной политики в сфере туризма в зарубежных странах.
4. Международные стандарты качества.
5. Международная организация по стандартизации (ИСО).
6. Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС).

Задачи государственной политики в сфере туризма.

Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма

Основные вопросы:

1. Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»,
2. «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей»,
3. «Об информации, информатизации и защите информации»,
4. «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.
5. Основные понятия и принципы федерального законодательства.
6. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.

Тема 3. Основы стандартизации

Основные вопросы:

1. Понятие, функции и принципы стандартизации.
2. Сущность, цели и задачи стандартизации.
3. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.
4. Органы и службы стандартизации в России. Госстандарт России.
5. Методы стандартизации.
6. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

### 7. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.

#### Тема 4. Защита прав потребителей как основа стандартов качества

Основные вопросы:

1. Качество продукции и защита потребителя.
2. Понятие качества, качества услуги.
3. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
4. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура.
5. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».

#### Тема 5. Основы сертификации

Основные вопросы:

1. Основные понятия и определения в области сертификации.
2. Основные цели и объекты сертификации.
3. Принципы и формы подтверждения соответствия.
4. Обязательная и добровольная сертификация в туризме.
5. Правила сертификации туристских услуг.
6. Схемы и системы сертификации.
7. Сертификация систем качества.
8. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.

#### Тема 6. Лицензирование отдельных видов деятельности

Основные вопросы:

1. Цели, задачи и объекты лицензирования.
2. Правовое регулирование лицензирования туризма в РФ.
3. Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности.
4. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Роль государственной политики в сфере туристских услуг	12	21	Учебно-методическое пособие
2	Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма	12	21	Учебно-методическое пособие
3	Основы стандартизации	12	22	Учебно-методическое пособие
4	Защита прав потребителей как основа стандартов качества	10	22	Учебно-методическое пособие
5	Основы сертификации	10	20	Учебно-методическое пособие
6	Лицензирование	10	20	Учебно-методическое



	отдельных видов деятельности			пособие
--	------------------------------	--	--	---------

Помимо рекомендованной основной и дополнительной литературы, в процессе самостоятельной работы студенты могут пользоваться учебниками, словарями и справочными изданиями.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

#### Компетенция ОПК-3

Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
<b>Этапы формирования компетенции</b>		
Знает	Умеет	Владеет
методы оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	навыками требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
6.2.1. (1- 7, 22-28), 6.2.2. (1 - 5), 6.2.3. (1- 8)	6.2.1. (9 - 17, 26-29), 6.2.2. (7- 21), 6.2.3. (5-11)	6.2.1. (18-21, 28, 30), 6.2.2. (16- 20), 6.2.3. (11-15)
<b>Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания</b>		
Знает, если выполнил 6.2.1. (1- 7, 22-28), 6.2.2. (1 - 5), 6.2.3. (1- 8)		
Умеет, если выполнил 6.2.1. (9 - 17, 26-29), 6.2.2. (7- 21), 6.2.3. (5-11)		
Владеет, если выполнил 6.2.1. (18-21, 28, 30), 6.2.2. (16- 20), 6.2.3. (11-15)		

#### Компетенция ОПК-7

Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		
<b>Этапы формирования компетенции</b>		
Знает	Умеет	Владеет
методы безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;	обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;	навыками безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
6.2.1. (1-6, 8, 21-22), 6.2.2. (1 - 6, 7), 6.2.3. (1- 11)	6.2.1. (7- 15, 23-27), 6.2.2. (7- 10), 6.2.3. (10-30)	6.2.1. (11-20, 28- 30), 6.2.2. (21- 25), 6.2.3. (20-30)

<b>Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания</b>
Знает, если выполнил 6.2.1. (1-6, 8, 21-22), 6.2.2. (1- 6, 7), 6.2.3. (1- 11)
Умеет, если выполнил 6.2.1. (7- 15, 25-27), 6.2.2. (7- 10), 6.2.3. (10-30)
Владеет, если выполнил 6.2.1. (11-20, 28- 30), 6.2.2. (21- 25), 6.2.3. (20-30)

### **Компетенция ПК-1**

Способность использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания		
<b>Этапы формирования компетенции</b>		
<b>Знает</b>	<b>Умеет</b>	<b>Владеет</b>
использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания	использовать технологии организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания.	технологиями организации экскурсионных услуг для организации досуга населения, обеспечение условий для реализации патриотического воспитания.
6.2.1. (1-6, 8, 21-27), 6.2.2. (1 - 6, 9), 6.2.3. (1- 15)	6.2.1. (7- 15, 25-26), 6.2.2. (7- 22), 6.2.3. (8-21)	6.2.1. (14-20, 27- 30), 6.2.2. (18- 29), 6.2.3. (21-30)
<b>Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания</b>		
Знает, если выполнил 6.2.1. (1-6, 8, 21-27), 6.2.2. (1- 6, 9), 6.2.3. (1- 15)		
Умеет, если выполнил 6.2.1. (7- 15, 25-26), 6.2.2. (7- 22), 6.2.3. (8-21)		
Владеет, если выполнил 6.2.1. (14-20, 27- 30), 6.2.2. (18- 29), 6.2.3. (21-30)		

## **6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы**

### **6.2.1. Вопросы экзамен**

1. Понятие «туристская индустрия».
2. Краткая история развития стандартизации.
3. Правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
4. Основные положения закона РФ «О защите прав потребителей»
5. Основные определения в сфере технического регулирования и стандартизации.
6. Цели и функции стандартизации.
7. Нормативные документы, на основании которых осуществляется деятельность по стандартизации.
8. Правовые аспекты безопасности туристов.
9. Виды активного туризма и требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов.
10. Учёт особенностей и рисков различных видов туризма при обеспечении безопасности туристов.
11. Структура, функции и цели национальной системы стандартизации.
12. Структура системы стандартизации в области туристической деятельности.

13. Исторические аспекты стандартизации.
14. Понятие обязательная сертификация
15. Понятие добровольная сертификация.
16. Цели и объекты сертификации в сфере услуг.
17. Основные понятия системы менеджмента качества.
18. Нормативно-правовая база технического регулирования пассажирских перевозок.
19. Порядок организации и проведения работ по сертификации туристского продукта.
20. Стандарты, обеспечивающие защиту прав туристов.
21. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
22. Классификация средств размещения.
23. Классификация гостиничных номеров, принятая в РФ.
24. История развития курортов.
25. Классификация курортов.
26. Сертификация курортов в Российской Федерации.
27. Учреждения отдыха и правовая база отдыха детей.
28. Услуги, предоставляемые детям в учреждениях отдыха и оздоровления
29. Условия и порядок проведения сертификации.
30. Основные правила сертификации туристских услуг.
31. Понятие, цели, задачи лицензирования
32. Принципы лицензирования.
33. Правовое регулирование лицензирования в Российской Федерации.
34. Понятие, функции стандартизации
35. Основные принципы стандартизации.
36. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
37. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.
38. Методы стандартизации.
39. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
40. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
41. Понятие качества, качества услуги.
42. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
43. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
44. Основные понятия и определения в области сертификации.
45. Развитие сертификации.
46. Принципы и формы подтверждения соответствия.
47. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения
48. Требования к нормативным документам при сертификации

49. Порядок проведения сертификации
50. Значение цели инспекционного контроля.
51. Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
52. Схемы и системы сертификации.
53. Совершенствование систем качества.
54. Цели, задачи и объекты лицензирования.
55. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.
56. Классификация гостиниц и других средств размещения.
57. Европейская классификация гостиниц.
58. История развития курортов Крыма.
59. Основные понятия и определения в области сертификации.
60. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.

### **6.2.2. Темы рефератов**

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
3. Федеральное законодательство: Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.
4. Роль государства в развитии туризма в РФ.
5. Влияние государства на развитие туризма в Испании.
6. Влияние государства на развитие туризма в Турции.
7. Влияние государства на развитие туризма в Египте.
8. Влияние государства на развитие туризма в Таиланде.
9. Задачи и цели национальной системы стандартизации.
10. Грязелечение в Крыму

### **6.2.3. Тестовые задания**

1. Менеджмент качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

2. Система качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

3. Потребность – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

4. Планирование качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

5. Управление качеством – это:

А) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

6. Удовлетворенность потребителя – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

7. Подразумеваемые требования – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

8. Неосознанные требования – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

9. Туристская услуга – это:

А) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих;

Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором);

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др).

10. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

- А) испытательные лаборатории;
- Б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- В) Федеральное агентство по туризму;
- Г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
- д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

11. Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности в России являются:

- А) поддержка и развитие внутреннего туризма;
- Б) въездного и социального туризма;
- Г) самодеятельного туризма;
- Д) правильные ответы а-г;
- Е) правильные ответы а, б.

12. Средства размещения туристов – это:

А) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих;

Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором);

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др).

13. Цели стандартизации:

А) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг;

Б) повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан (потребителей);

В) повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

Г) обеспечения научно-технического прогресса;

Д) правильные ответы а, б;

Е) правильные ответы а-г.

14. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

- А) испытательные лаборатории;
- Б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- В) Федеральное агентство по туризму;
- Г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;

Д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

15. Стандартизация – это:

А) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих потребителю право на приобретение товара надлежащего качества, а также, право на безопасность;

Б) деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и др.) услуг;

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

16. Функции стандартизации:

А) экономическая, информационная, социальная, коммуникативная;

Б) селекционная, адаптивная, социальная, коммуникационная;

В) симплификационная, унификационная, типизационная, агрегатирование;

Г) мотивационная, экономико-селекционная, типизационная, коммуникационная.

17. Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

А) обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

Б) охрана окружающей природной среды;

В) создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

Г) развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации.

Д) правильные ответы а-г;

Е) правильные ответы а, г.

18. Основными целями принятия технических регламентов являются:

А) защита жизни и здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

Б) охрана окружающей среды, жизни или здоровья животных, растений;

В) предупреждение действий, которые могут способствовать заблуждению потребителей и покупателей;

Г) правильные ответы а-в;

Д) правильные ответы а, б.

19. По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции:



А) осуществляет подтверждение соответствия добровольного и обязательного соответствия;

Б) выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие сертификацию;

В) предоставляет заявителю право на применение знака соответствия, если это предусмотрено соответствующей системой сертификации;

Г) приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия;

Д) правильные ответы а-в;

Е) правильные ответы а-г.

20. Сертификация услуг гостиниц может быть:

А) платной или бесплатной

Б) проведена государственным органом или профессиональным объединением

В) на основе национального или регионального стандарта

Г) на основе международного стандарта;

Д) правильные ответы а-г;

Е) правильные ответы а - в.

21. Наибольшее влияние на развитие туризма оказывают:

А) государственная туристская политика, региональная туристская политика;

Б) туроператоры, турагенты, реклама, популярность региона;

В) гостиничный бизнес, транспорт, туристские агентства, туроперейтинг и глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования (ГКС);

Г) цены турпродукта, конкуренция, транспортная доступность.

22. Туроперейтинг– это:

А) собственно туристское предприятие, ставящее своей целью формирование туристского продукта и продвижение его к потребителям, возможности оптового туроперейтинга оказывают влияние на распространение туристского предложения, на возможности его выбора, на конкурентные стандарты качества обслуживания туристов;

Б) предприятия по продаже туристских продуктов, туристские магазины, от их возможностей, компетентности и надежности в значительной степени зависят выбор потребителей, а значит, и возможности по продажам всех других участников туристского рынка;

В) специализированное предприятие и консультационный пункт продаж туристских продуктов;

Г) продвижение туристского продукта на рынке.

23. Основательницей звездной системы классификации гостиниц является:

А) Греция;

Б) Индия;

В) Франция;

Г) США.

24. Основательницей буквенного обозначения национальной классификации

гостиниц (А, В, С) является:

- А) Греция;
- Б) Индия;
- В) Франция;
- Г) США.

25. Основательницей балльной системы классификации гостиниц является:

- А) Греция;
- Б) Индия;
- В) Франция;
- Г) США.

26. Туристский пакет - это основной комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер, предлагается в широкую продажу и включает четыре обязательных элемента:

- А) туроператор, транспорт, отель, режим питания;
- Б) туристское агентство, гостиница, средство коммуникаций, режим питания;
- В) туристский центр, транспорт, услуги размещения, трансфер;
- Г) нет правильного ответа.

27. Трансфер – это:

- А) место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные;
- Б) средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра;
- В) конкретный отель, который предлагается туристу в туристском центре на время путешествия;
- Г) доставка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания (аэропорт, гавань, ж/д станция), к месту размещения (отель), где он будет проживать, и обратно.

28. Туристский продукт – это:

- А) полная программа отдыха туристов для удовлетворения всех потребностей, возникающих во время их путешествия;
- Б) совокупность вещественных (предметы потребления), невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для полного удовлетворения потребностей туристов, возникающих во время их путешествия;
- В) развёрнутая во времени и пространстве программа пребывания туристов в путешествии;
- Г) нет правильного ответа.

29. Туристский продукт состоит из следующих элементов:

- А) турпакет, эксклюзивные услуги, сувениры;
- Б) турпакет, шоп-туры, экстрим-услуги.
- В) тур, дополнительные туристско-экскурсионные услуги, товары;

Г) правильные ответы а, в.

30. Валовой туристский продукт оценивается как суммарный объем товаров и услуг, производимых в сфере туризма. Он может быть оценен следующими способами:

А) как сумма всех произведенных затрат;

Б) как сумма всех расходов туристов (туристских расходов), т. е. доход от туризма;

В) все ответы правильные;

Г) нет правильного ответа.

### Ключи ответов на тесты

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
А	Б	В	Г	Г	Б	В	Г	А	Б	Д	Г	Е	Б	А
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
А	Д	Г	Е	Е	В	А	В	А	Б	В	Г	Б	В	В

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

#### а) основная учебная литература:

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дехтярь Г.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2017.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18843>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Заславский М.Л. Товароведение, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Заславский М.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2015.— 157 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10872>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учеб. пособ./ О.М. Пахомова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 158 с. - (Высшее образование.Бакалавриат).

#### б) дополнительная учебная литература:

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Баумгартен Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10982>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Бисерова В.А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2017.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8207>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15389>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. Стандартизация и сертификация в строительстве [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.И. Логанина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 225 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19523>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
3. [www.nat-moo.ru](http://www.nat-moo.ru)
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
5. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.
2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.