

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 18.07.2025 13:02:34  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**Менеджмента**

**Кафедра**

**Туризма**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_  
Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.23 "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности"**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
**Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"**

Квалификация ***БАКАЛАВР***

Форма обучения ***очная***

Общая трудоемкость ***2 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану ***2023***

Донецк  
2023

Составитель(и):

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ В.Г. Шепилова

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ О.Э. Кириенко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма

Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

|                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
| формирование у студентов компетентности относительно основ стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностей государственного регулирования туристской отрасли                                                                                          |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                        |
| 1) изучить роль государственной политики в сфере туристских услуг;<br>2) изучить нормативно-правовую базу сертификации и стандартизации;<br>3) освоить основы стандартизации и сертификации;<br>4) исследовать особенности лицензирования туристской деятельности. |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
| Цикл (раздел) ОПОП ВО:                                                                                                                                                                                                                                             | Б1.О                                                                                                                                                                                                   |
| <i>1.3.1. Дисциплина "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                        |
| Организация деятельности предприятий туристской индустрии                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                        |
| Экономические аспекты в туризме                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                        |
| Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                        |
| <i>1.3.2. Дисциплина "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" выступает опорой для следующих элементов:</i>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                        |
| Преддипломная практика                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
| <i>ОПК-3.1: Обеспечивает качество оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ</i>                                                               |                                                                                                                                                                                                        |
| Знать:                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на базовом уровне нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации туризма                                                                                                                       |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на среднем уровне нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации туризма                                                                                                                       |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на высоком уровне нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации туризма                                                                                                                       |
| Уметь:                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на базовом уровне обеспечивать качество оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на среднем уровне обеспечивать качество оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на высоком уровне обеспечивать качество оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ |
| Владеть:                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на базовом уровне навыками в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания обеспечивать качество оказываемых услуг                                                   |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на среднем уровне навыками в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания обеспечивать качество оказываемых услуг                                                   |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | на высоком уровне навыками в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания обеспечивать качество оказываемых услуг                                                   |
| <b>В результате освоения дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и</b>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>3.1</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    | категории и основные виды стандартов в России;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    | основные международные стандарты в указанной отрасли и возможность их применения;                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    | исторические основы стандартизации и сертификации                                                                                                                                                      |
| <b>3.2</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    | проводить сертификацию по правилам, установленным в этой системе                                                                                                                                       |
| <b>3.3</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Владеть:</b>                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | методами исследования основных положений действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма; механизмом проектирования турпродукта на основе стандартизации и сертификации |
| <b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы. |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" видом промежуточной аттестации является Зачет                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                          |

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                                                                                |                |       |             |                                                             |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------------|-------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов. |                |       |             |                                                             |            |            |
| Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.      |                |       |             |                                                             |            |            |
| <b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                                                                                  |                |       |             |                                                             |            |            |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/                                                                                                   | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература                                                  | Инте ракт. | Примечание |
| <b>Раздел 1. Государственное регулирование в сфере стандартизации и сертификации туристских услуг</b>                                       |                |       |             |                                                             |            |            |
| Тема 1.1. Роль и нормативно-правовая база государственной политики в сфере туристских услуг /Лек/                                           | 7              | 2     | ОПК-3.1     | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1. Роль и нормативно-правовая база государственной политики в сфере туристских услуг /Сем зан/                                       | 7              | 4     | ОПК-3.1     | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1. Роль и нормативно-правовая база государственной политики в сфере туристских услуг /Ср/                                            | 7              | 8     | ОПК-3.1     | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2. Основы стандартизации в сфере туризма и гостиничной деятельности /Лек/                                                            | 7              | 2     | ОПК-3.1     | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2. Основы стандартизации в сфере                                                                                                     | 7              | 4     | ОПК-3.1     | Л1.1                                                        | 0          |            |

|                                                                                                 |   |   |         |                                                             |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|-------------------------------------------------------------|---|--|
| туризма и гостиничной деятельности /Сем зан/                                                    |   |   |         | Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4         |   |  |
| Тема 1.2. Основы стандартизации в сфере туризма и гостиничной деятельности /Ср/                 | 7 | 8 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| <b>Раздел 2. Роль сертификации и лицензирования в повышении качества туристских услуг</b>       |   |   |         |                                                             |   |  |
| Тема 2.1. Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг /Лек/     | 7 | 2 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.1. Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг /Сем зан/ | 7 | 4 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.1. Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг /Ср/      | 7 | 8 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.2. Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности /Лек/                  | 7 | 2 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.2. Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности /Сем зан/              | 7 | 4 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.2. Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности /Ср/                   | 7 | 8 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.3. Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостеприимства /Лек/    | 7 | 2 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |

|                                                                                                  |   |   |         |                                                             |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|-------------------------------------------------------------|---|--|
| Тема 2.3. Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостеприимства /Сем зан/ | 7 | 4 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Тема 2.3. Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостеприимства /Ср/      | 7 | 8 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |  |
| Консультация по дисциплине /Конс/                                                                | 7 | 2 | ОПК-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4                  | 0 |  |

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

|      | Авторы,       | Заглавие                                                        | Издательство, год                 |
|------|---------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Л1.1 | Зайцев, А.Г.  | Туризм: стандартизация и сертификация: Учебное пособие (112 с.) | Орёл: Издательство «Картуш», 2023 |
| Л1.2 | Колчков, В.И. | Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник (432 с.)      | Издательство ФОРУМ, 2024          |

##### 2. Дополнительная литература

|      | Авторы,                      | Заглавие                                                                                                                              | Издательство, год                                    |
|------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Л2.1 | Рязанова В.А., Аскарова Р.Н. | Стандартизация, сертификация и управление качеством в производстве. Часть I «Стандартизация и сертификация»: Учебное пособие (116 с.) | Казань: Редакционно-издательский центр «Школа», 2019 |
| Л2.2 | Ефремова, М.В.               | Управление качеством, стандартизация, и сертификация туристских и гостиничных услуг                                                   | Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2019  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Авторы,                                       | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                                      | Издательство, год        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               | : Практикум (48 с.)                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |
| 3. Методические разработки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Авторы,                                       | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                                      | Издательство, год        |
| ЛЗ.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | А. С. Гусак                                   | Организация деятельности предприятий туристской индустрии: учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (464 с.) | ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020 |
| ЛЗ.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | А. С. Гусак                                   | Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.)                | ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020 |
| ЛЗ.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | В. Н. Ардачев                                 | Товароведение, стандартизация и сертификация: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили «Маркетинг», «Логистика») очной / заочной форм обучения (163 с. )                          | ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021 |
| 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| Э1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |                                                                                                                                                                                                                                                                               | https://cyberleninka.ru/ |
| Э2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ЭБС «ЛАНЬ»                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               | https://e.lanbook.com    |
| Э3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ЭБС «ЗНАНИУМ»                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                               | https://znanium.ru       |
| Э4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ЭБС «SOCHUM»                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                               | https://sochum.ru        |
| 4.3. Перечень программного обеспечения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:<br>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:<br>– Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)<br>– 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)<br>– AIMP (лицензия LGPL v.2.1)<br>– STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)<br>– GIMP (лицензия GNU General Public License)<br>– Inkscape (лицензия GNU General Public License). |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности<br>https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/<br>Департамент развития туризма https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/<br>База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» https://www.minfin.ru/ru/statistics/<br>Единая межведомственная информационно-статистическая система https://www.fedstat.ru<br>База данных Всемирной туристской организации https://www.unwto.org/tourism-statistics                                                   |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания для промежуточной аттестации  
1. Национальную систему стандартизации составляют:



- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
  - б) классификаторы технико-экономической и социальной информации;
  - в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
  - г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
2. 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;
3. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:
- а) основные и дополнительные;
  - б) национальные и международные;
  - в) общие и специальные;
  - г) обязательные и рекомендательные;
4. 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;
5. 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;
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) персонал.
9. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
  - б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
  - в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
  - г) аккредитация.
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) сертификация продукции.

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Назовите исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Какие существуют международные стандарты качества?
3. Международный орган по стандартизации (ИСО).
4. Назовите особенности применения международных и национальных стандартов на территории Российской Федерации.
5. Что означает понятие «качество услуги»?
6. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
7. Характеристика федерального закона «О защите прав потребителей».
8. Какие принципы и правовые основы технического регулирования стандартизации и сертификации?
9. Назовите основные понятия, функции, Цели и задачи стандартизации.
10. Назовите основные принципы стандартизации.
11. Какие документы по стандартизации составляют национальную систему стандартизации?
12. Какие Вы знаете условия и порядок проведения сертификации?
13. В чем сущность стандартизации туристской деятельности и объектов туристической индустрии?
14. Какие основные требования к туристским услугам в соответствии с государственными стандартами?

## 5.2. Темы письменных работ

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. Понятие, функции и принципы стандартизации.
5. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
6. Правила и порядок разработки, утверждения национальных стандартов и стандартов организаций.
7. Методы стандартизации.
8. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
9. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
10. Понятие качества, качества услуги.
11. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
12. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
13. Основные понятия и определения в области сертификации.
14. Развитие сертификации.
15. Принципы и формы подтверждения соответствия.
16. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
17. Схемы и системы сертификации.
18. Совершенствование систем качества.
19. Цели, задачи и объекты лицензирования.
20. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии

## 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

## 5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания,

контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет.

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса  
Кафедра туризма**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме  
и гостиничной деятельности»**

|                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм                     |
| Профиль                | «Туризм и гостиничная деятельность» |
| Квалификация           | БАКАЛАВР                            |
| Форма обучения         | очная                               |

Донецк  
2023

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_ *туризма* \_\_\_\_\_

Протокол заседания кафедры от \_\_\_\_\_ 19.04.2023г. \_\_\_\_\_ 9

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_  
В.Г.Шепилова \_\_\_\_\_

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и**  
**гостиничной деятельности»**

**1.1. Основные сведения об учебной дисциплине**

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

|                                           |                                                                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Образовательная программа                 | бакалавриата                                                                              |
| Направление подготовки                    | 43.03.02 Туризм                                                                           |
| Профиль                                   | Туризм и гостиничная деятельность                                                         |
| Количество разделов учебной дисциплины    | 2                                                                                         |
| Часть образовательной программы           | Дисциплина обязательной части Б1.О.23                                                     |
| Формы контроля                            | Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам |
| Показатели                                | очная форма обучения                                                                      |
| Количество зачетных единиц (кредитов)     | 2                                                                                         |
| Семестр                                   | 7                                                                                         |
| <b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b> | 72                                                                                        |
| <b>Аудиторная контактная работа:</b>      | 32                                                                                        |
| лекционных /консультаций                  | 10 / 2                                                                                    |
| семинарских                               | 20                                                                                        |
| самостоятельная работа                    | 40                                                                                        |
| Контроль                                  | -                                                                                         |
| Формы промежуточной аттестации            | зачет                                                                                     |

**1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 2

| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка                                                             | *Элементы индикатора компетенции                                                                                                                                                                                                  | Индекс элемента |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ОПК-3       | Способность использовать статистические данные в процессе управления сферой туризма и гостеприимства | <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                                                                     |                 |
|             |                                                                                                      | 1. Воспроизведение качества оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ                                        | ОПК-3-1<br>3-1  |
|             |                                                                                                      | 2. Особенности понимания и применения качества оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ в знакомой ситуации | ОПК-3 1<br>3-2  |
|             |                                                                                                      | 3. Особенности применения качества оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ в незнакомой ситуации           | ОПК-3 1<br>3-3  |
|             |                                                                                                      | <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                                                                                     |                 |
|             |                                                                                                      | 1. Воспроизводить систему управления качеством оказания                                                                                                                                                                           | ОПК-3<br>1 У-1  |

| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка | *Элементы индикатора компетенции                                                                                                                                                                                                        | Индекс элемента |
|-------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|             |                                          | реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ                                                                                   |                 |
|             |                                          | 2. Понимать и применять подходы управления качеством оказания реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ в знакомой ситуации | ОПК-3 1<br>У-2  |
|             |                                          | 3. Применять методы управления качеством реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ в не знакомой ситуации                   | ОПК-3 1<br>У-3  |
|             |                                          | <b>Владеть:</b>                                                                                                                                                                                                                         |                 |
|             |                                          | 1. Навыками воспроизведения методами управления качеством реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в                                                                                         | ОПК-3 1 В-1     |



| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка | *Элементы индикатора компетенции                                                                                                                                                                                    | Индекс элемента |
|-------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|             |                                          | соответствии с международными и государственными стандартами РФ в знакомой ситуации                                                                                                                                 |                 |
|             |                                          | 2. Навыками понимания и применения качества реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными государственными стандартами РФ в знакомой ситуации | ОПК-3 1<br>В-2  |
|             |                                          | 3. Навыками применения качества реализуемых услуг в сфере туризма и гостеприимства с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными государственными стандартами РФ в незнакомой ситуации           | ОПК-3 1<br>В-3  |

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

| /п | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины | Этапы формирования компетенций (номер семестра) | Код индикатора компетенции | Наименование оценочного средства |
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|

| <b>Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ, СЕРТИФИКАЦИИ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ</b> |                                                                                                    |   |                           |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                               | Тема 1.1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования                                    | 8 | ОПК-3<br>3-1, У-1,<br>В-1 | Устный ответ,<br>реферат,<br>доклад, тестирование                                     |
|                                                                                                               | Тема 1.2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе           | 8 | ОПК-3<br>У-1<br>В-1       | Устный ответ,<br>реферат,<br>доклад, тестирование                                     |
|                                                                                                               | Тема 1.3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика                                     | 8 | ОПК-3<br>3-1, У-1,<br>В-1 | Контроль знаний по разделу 1 (устный ответ, реферат, доклад, тестирование)            |
| <b>Раздел 2 Место и роль стандартов в предпринимательской деятельности в туризме</b>                          |                                                                                                    |   |                           |                                                                                       |
|                                                                                                               | Тема 2.1. Стандартизация услуг туристской индустрии                                                | 8 | ОПК-3<br>3-1<br>В-1,      | Устный ответ,<br>реферат,<br>доклад, сообщение, тестирование                          |
|                                                                                                               | Тема 2.2 Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц                                            | 8 | ОПК-3<br>3-1<br>В-1       | Устный ответ,<br>реферат,<br>доклад, сообщение, тестирование                          |
|                                                                                                               | Тема 2.3 Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации и сертификации | 8 | ОПК-3<br>У-1, В-1         | Контроль знаний по разделу 2 (устный ответ, реферат, доклад, сообщение, тестирование) |

**РАЗДЕЛ 2.**  
**ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ И**  
**ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

| Наименование<br>Раздела/Темы | Вид задания |         |         |     |                  |     |        |     |
|------------------------------|-------------|---------|---------|-----|------------------|-----|--------|-----|
|                              |             | ПЗ / СЗ |         |     | Всего<br>за тему | КЗР | Р (СР) | ИЗ* |
|                              | ЛЗ          | УО*     | Т<br>З* | РЗ* |                  |     |        |     |
| Р.1.Т.1.1                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               | 10  | 8      | 6   |
| Р.1.Т.1.2                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               |     |        |     |
| Р.1.Т.1.3                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               |     |        |     |
| Р.2.Т.2.1                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               | 10  |        | 6   |
| Р.2.Т.2.2                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               |     |        |     |
| Р.2.Т.2.3                    | 1           | 3       | 3       | 3   | 10               |     |        |     |
| Итого: 100б                  | 6           | 18      | 18      | 18  | 60               | 20  | 8      | 12  |

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

\* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

## 2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**Оценка «хорошо»** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| <i><b>Контролируемые<br/>разделы (темы)<br/>учебной<br/>дисциплины</b></i>                             | <i><b>Вопросы для подготовки к индивидуальному /<br/>фронтальному устному / письменному опросу по темам<br/>дисциплины</b></i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| РАЗДЕЛ 1. Теоретические и практические аспекты стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тема 1.1 Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет, цели и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.</li> <li>2. Становление и развитие системы стандартизации.</li> <li>3. Правовая база, цели и задачи. Принципы, объекты, функции и методы стандартизации.</li> <li>4. Уровни стандартизации. Органы по стандартизации.</li> <li>5. Определение сертификации и лицензирования; социально-экономическое значение стандартизации и сертификации.</li> </ol> |
| Тема 1.2<br>Организация                                                                                | 1. Функция национального органа России по стандартизации. Госстандарт России в управлении системой                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| управление системой стандартизации в России на современном этапе.                         | <p>стандартизации.</p> <p>2. Федеральное агентство по техническому регулированию. Территориальные органы Ростехрегулирования.</p> <p>3. Информационное обеспечение стандартизации.</p> <p>4. Реформирование системы стандартизации в России.</p> <p>5. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России.</p> <p>6. Роль государства в системе нормативно-правового регулирования.</p>                                                                          |
| Тема 1.3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика                            | <p>1. Категория и виды стандартов в России.</p> <p>2. Назовите уровни стандартов, особенности использования термина «национальный стандарт».</p> <p>3. Буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры. Наименование стандарта и его части.</p> <p>4. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ).</p> <p>5. Охарактеризуйте особенности Применения международных стандартов, норм и правил.</p> |
| Раздел 2. Место и роль рисков стандартизации в предпринимательской деятельности в туризме |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тема 2.1. Стандартизация услуг туристской индустрии                                       | <p>1. Особенности услуг как объекта стандартизации. Определение услуги.</p> <p>2. Социально-культурная услуга; материальная услуга.</p> <p>3. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг.</p> <p>4. Концепции стандартизации и сертификации услуг в России.</p> <p>5. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.</p>                                                                                                                                                                         |
| Тема 2.2. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц.                                 | <p>1. Нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.</p> <p>2. Порядок сертификации услуг.</p> <p>3. Сертификация продукции, персонала и других объектов.</p> <p>4. Аккредитация и взаимное признание.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тема 2.3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации и    | <p>1. Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.</p> <p>2. Цели и принципы межгосударственной стандартизации.</p> <p>3. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации.</p>                                                                                                                                                                                                                         |

|              |                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------|
| сертификации | Деятельность Европейского Союза в области стандартизации. |
|--------------|-----------------------------------------------------------|

## **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины .

## **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

### **Раздел 1. Теоретические и практические аспекты стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме**

*Выбрать один правильный ответ*

1. Национальную систему стандартизации составляют:

- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
- б) классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
- г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;

2. 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;

3. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:

- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;

4. 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;

#### 5. 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;

### **Раздел 2. Место и роль стандартов в предпринимательской деятельности в туризме**

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;

#### 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;

#### 9. Формами подтверждения соответствия выступают:

- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия.

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;

11. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:

- а) орган по сертификации;
- б) заявитель;
- в) потребитель продукции;

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

### 2.3. Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений.

| Максимальное количество баллов | Критерии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично                        | Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| Хорошо                         | Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.                                                                                                                                              |
| Удовлетворительно              | Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Неудовлетворительно            | Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



|  |                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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. Понятие, функции и принципы стандартизации.
5. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
6. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.
7. Методы стандартизации.
8. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
9. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
10. Понятие качества, качества услуги.
11. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
12. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
13. Основные понятия и определения в области сертификации.
14. Развитие сертификации.
15. Принципы и формы подтверждения соответствия.
16. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
17. Схемы и системы сертификации.
18. Совершенствование систем качества.
19. Цели, задачи и объекты лицензирования.
20. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.

### Перечень тем докладов, сообщений по дисциплине

#### Раздел 1. Теоретические и практические аспекты стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме

##### Тема 1.1. Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования в туризме

1. Становление и развитие системы стандартизации в России.
2. Принципы, объекты, функции и методы стандартизации.
3. Социально-экономическое значение стандартизации и сертификации в туризме

Тема 1.2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе.

1. Функция национального органа России по стандартизации. Госстандарт России в управлении системой стандартизации.
2. Федеральное агентство по техническому регулированию.
3. Территориальные органы Ростехрегулирования.
4. Информационное обеспечение стандартизации.
5. Реформирование системы стандартизации в России.
6. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России.
7. Роль государства в системе нормативно-правовом регулировании.

#### Тема 1.3. Стандарты Российской Федерации. Общая характеристика

1. Категория и виды стандартов в России.
2. Буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры. Наименование стандарта и его части.
3. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ).
4. Применение международных стандартов, норм и правил в туризме.

### **Раздел 2. Место и роль стандартов в предпринимательской деятельности туристской деятельности**

#### Тема 2.1. Стандартизация услуг туристской индустрии

1. Особенности услуг как объекта стандартизации
2. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг. Концепции стандартизации и сертификации услуг в России.
3. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.

#### Тема 2.2. Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц.

1. Нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.
2. Порядок сертификации услуг.
3. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание.

#### Тема 2.3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

1. Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
2. Цели и принципы межгосударственной стандартизации.
3. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации.

**Вопросы к зачету по учебной дисциплине**

1. Предмет, цели и задачи курса.
2. Становление и развитие системы стандартизации.
3. Правовая база, цели и задачи. Принципы, объекты, функции и методы стандартизации.
4. Уровни стандартизации.
5. Определение сертификации и лицензирования; социально-экономическое значение стандартизации и сертификации.
6. Функция национального органа России по стандартизации.
7. Госстандарт России в управлении системой стандартизации.
8. Федеральное агентство по техническому регулированию.
9. Территориальные органы Ростехрегулирования.
10. Информационное обеспечение стандартизации.
11. Реформирование системы стандартизации в России.
12. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России.
13. Роль государства в системе нормативно-правовом регулировании.
14. Категория и виды стандартов в России.
15. Уровни стандартов, особенности использования термина «национальный стандарт».
16. Буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры. Наименование стандарта и его части.
17. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ).
18. Применение международных стандартов, норм и правил.
19. Особенности услуг как объекта стандартизации. Определение услуги. Социально-культурная услуга; материальная услуга.
20. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг. Концепции стандартизации и сертификации услуг в России.
21. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.
22. Нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.
22. Порядок сертификации услуг.
23. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание.
24. Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
25. Цели и принципы межгосударственной стандартизации.
26. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации.
27. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации.