

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

43.03.02. Туризм

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Профиль Экскурсионная деятельность

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

Очная/заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.22 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к обязательной части, образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения в 8 семестре, заочной формы – в 9 семестре.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<i>Знать</i> основы стандартизации и сертификации туристского продукта, методы и технологии обеспечения качества оказания туристских услуг. <i>Уметь</i> определить критерии качества туристских услуг на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации. <i>Владеть</i> методами оценки качества оказания туристских услуг.	Устный опрос, тестирование
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<i>Знать</i> основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. <i>Уметь</i> выбрать и обосновать использование методов и инструментов менеджмента качества туристско-экскурсионных услуг. <i>Владеть</i> приёмами работы с нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма.	Устный опрос, тестирование
	ОПК-3.3 Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей	<i>Знать</i> технологию разработки маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей. <i>Уметь</i> разрабатывать туристские маршруты, соответствующие требованиям безопасности и спросу потребителей <i>Владеть</i> способностью к использованию методов обеспечения качества туристских маршрутов в соответствии с потребительским спросом.	Устный опрос, тестирование
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг	<i>Знать</i> стандарты обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. <i>Уметь</i> организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Владеть</i> приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Тестирование. Учебно-исследовательские реферативные работы
	ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в	<i>Знать</i> документы, содержащие требования по охране труда и техники безопасности. <i>Уметь</i> использовать методы и средства обеспе-	Тестирование Учебно-исследовательские рефе-

	подразделениях организаций избранной сферы деятельности	чения безопасности и качества услуг туристской индустрии. <i>Владеть</i> приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности	ративные работы
--	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	4 з.е.	4 з.е.
часов по учебному плану, из них	144	144
Контактная работа, в том числе: аудиторные занятия:		
– занятия лекционного типа	10	0
– занятия семинарского типа	20	6
контроль самостоятельной работы	2	2
Промежуточная аттестация Экзамен		9
Самостоятельная работа	76	127

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля), Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)			Контроль самостоятельной работы		Промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
				семинары, практические занятия	занятия	лабораторные работы						
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма	15	14	2		2	1					11	18
Тема 2. Сертификация в туристской индустрии	15	14	2		2	1					11	18
Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	15	14	2		2						11	18
Тема 4. Нормативно-правовые основы в области лицензирования туристской деятельности	16	15	1		4	1					11	18
Тема 5. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг туристской индустрии	16	16	1		4	1					11	18

Тема 6. Стандартизация в сфере туристской деятельности	16	15	1		4	1						11	18
Тема 7. Стандартизация в сфере гостиничной деятельности	14	15	1		2	1						10	19
В том числе текущий контроль	2	2							2	2			
Экзамен	36	9									36	4	
ИТОГО	108	108	10		20	6					36	4	76 127

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углублённому изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к экзамену.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределённых и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Стандартизация и сертификация туристских услуг, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязательным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

Помните, что необходимо:

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной пози-

ции по каждому вопросу плана практического занятия;

- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

Методические рекомендации

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Подготовка к устному опросу на занятии

Методические рекомендации

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Рекомендации для написания учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причём она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.
- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы.

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;

- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Подготовка к промежуточной аттестации (подготовка к экзамену)

Экзамен проводится в традиционной форме (ответ на вопросы, тестирование).

Подготовка к экзамену начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неувоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче экзамена необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче экзамена включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к экзамену;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетво-	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на

	ри- тельно	требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не заче- но	Неудовле- творитель- но	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки тестирования

Оценка «отлично» – 80-100 % правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 60-79 % правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 40-59% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» – менее 40% правильных ответов.

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

Оценка «отлично» – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

Оценка «хорошо» – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

Оценка «удовлетворительно» – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников

информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

Критерии устного ответа студента при опросе на зачёте

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, в ответе которого обнаружилось существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Типовые вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Кто устанавливает лицензионные требования и условия лицензирования конкретных видов деятельности на территории РФ?
2. Как называют специальное государственное разрешение на отдельные виды деятельности?
3. Какой вид деятельности относится к лицензируемым?
4. Какой ФЗ РФ содержит перечень лицензируемых видов деятельности?
5. Как называют лицо, имеющее разрешение на осуществление конкретного вида деятельности?
6. Назовите дату отмены лицензирования туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ.
7. Как называется процесс подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов и условиям договоров и документ, выдаваемый предпринимателю?
8. Что может являться объектом стандартизации в сфере туризма?
9. Что может являться объектом сертификации в сфере туризма?
10. Как называют официальное признание компетентности физических и юридических лиц выполнять работы в определенной области оценки соответствия?
11. Охарактеризуйте и объясните цели добровольной сертификации.
12. Охарактеризуйте и объясните цели обязательной сертификации.
13. Как называется ФЗ РФ, определяющий порядок стандартизации и сертификации товаров и услуг и когда он был принят?

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Выберите правильный ответ.
Сертификации в России подлежат:

- а) материальные услуги;
- б) нематериальные услуги;
- в) производственные услуги
- г) все виды услуг

2. Выберите правильный ответ.

Задачу по стандартизации услуг составляют:

- а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания;
- б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг;
- в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала;
- г) все перечисленное

3. Перечислите этапы сертификации услуг:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)
- е)

4. Выберите правильный ответ.

Какие объекты подлежат добровольной сертификации:

- а) туристские услуги;
- б) услуги средств размещения;
- в) общественное питание;
- г) любые объекты

5. Выберите правильный ответ.

Метрология – это...

- а) международная метрическая система мер
- б) наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности
- в) совокупность эталонов единиц физических величин

**Типовые тестовые задания
для оценки сформированности компетенции ОПК-7**

1. Должны ли в гостиницах быть оборудованные места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
- 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.

3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?

- 1) не реже одного раза в месяц,
- 2) не реже одного раза в квартал,
- 3) не реже одного раза в полугодие,
- 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.

5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?

- 1) здание гостиницы более 2 этажей,
- 2) здание гостиницы более 3 этажей,
- 3) здание гостиницы более 5 этажей,
- 4) всегда.

Примерные темы учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Техническое регулирование в туризме.
2. История развития сертификации.
3. История развития стандартизации.
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг.
5. Методы стандартизации.
6. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг.
7. Национальные стандарты на обеспечение безопасности в туризме.
8. Международные стандарты в туризме.
9. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.
10. Международная и региональная стандартизация.

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к экзамену)

№	Вопрос	Код формируемой компетенции
1.	Становление и развитие системы стандартизации.	ОПК-3
2.	Правовая база, эволюция целей и задач, принципы, объекты, функции и методы стандартизации.	ОПК-3
3.	Россия и требования ВТО в области стандартизации.	ОПК-3
4.	Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов (ГГС, УСД, ЕСТД, ССБТ).	ОПК-3
5.	Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.	ОПК-3
6.	Применение международных стандартов, норм и правил в сфере туризма.	ОПК-3
7.	Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ, объекты стандартизации, стандарт организации, его применение, порядок разработки.	ОПК-3
8.	Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических	ОПК-3

	документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии.	
9.	Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.	ОПК-3
10.	Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.	ОПК-3
11.	Государственный контроль и надзора соблюдением обязательных требований стандартов.	ОПК-3
12.	Техническое регулирование как новая форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности, оценки качества продукции и услуг. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования.	ОПК-3
13.	Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии.	ОПК-3
14.	Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.	ОПК-3
15.	Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма.	ОПК-3
16.	Сертификация в туристской индустрии: цели, задачи, становление и развитие работ по сертификации и подтверждению соответствия.	ОПК-3
17.	Органы сертификации, правила проведения сертификации, правила проведения сертификации, формы документов.	ОПК-3
18.	Требования ВТО в области оценки соответствия, место сертификации в области оценки соответствия; формы подтверждения соответствия; объекты сертификации; нормативно-правовое и методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.	ОПК-7
19.	Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации.	ОПК-7
20.	Порядок сертификации услуг. Схемы сертификации.	ОПК-7
21.	Системы сертификации в туристской индустрии.	ОПК-7
22.	Аттестация средств размещения.	ОПК-7
23.	Сертификация продукции, персонала и других объектов индустрии гостеприимства.	ОПК-7
24.	Аккредитация и взаимное признание сертификации.	ОПК-7
25.	Совершенствование работ по сертификации услуг и услуг средств размещения.	ОПК-7
26.	Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.	ОПК-7
27.	Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации.	ОПК-7
28.	Деятельность Европейского Союза в области стандартизации, ИСО.	ОПК-7
29.	Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики.	ОПК-7
30.	Информационное обеспечение работ по техническому регулированию.	ОПК-7
31.	Стандартизация в сфере гостиничной деятельности.	ОПК-7
32.	Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии.	ОПК-7
33.	Сертификация систем менеджмента качества (смк): правила и порядок проведения.	ОПК-7
34.	Понятие и порядок применения знака соответствия СМК.	ОПК-7

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г.М. Дехтярь. – 4-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-476329#page/1>
2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г.М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12232-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-471505#page/1>
3. Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 135 с. ЭБС "Знаниум": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=367398>

б) дополнительная литература:

1. Бай, Т.В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : учебное пособие / Бай Т.В. – М.: Русайнс, 2020. – 173 с. / ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view5/fdb263c8538b0667fbbae3723542c6f3>
2. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса: учебное пособие / Данилова-Волковская Г.М. – М.: КноРус, 2020. – 282 с. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view5/87fce155d9096bcad3c3725dcea593df>
3. Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. – Новосибирск: НГТУ, 2017. – 78 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/118380>
4. Колчков, В.И. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / В.И. Колчков. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/987717>
5. Менеджмент качества: учебное пособие / С.Я. Гродзенский. – М.: Проспект, 2015. – 200 с. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view3/916881/1>
6. Метрология, стандартизация, сертификация: учеб. пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько, И.Д. Сергеев, Д.С. Фатюхин. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 256 с. [Электронный ресурс]. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/961471>
7. Радкевич, Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 3. Сертификация : учебник для вузов / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 132 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08499-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470703>
8. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: КноРус, 2021. – 284 с. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view5/2f7ba0f2ae93ae6b0f92a6ad460621ff>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp
2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- обеспечение Yandex Browser;

- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины Б.1.О.22 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

Кандидат психологических наук, доцент

Болотин Ю.Е.

Рецензент (ы):

Кандидат исторических наук

Бодрин А.В.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма
зав. кафедрой
д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета
преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.