

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП  
А.Н. Леухин  
от «28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
менеджмента  
Е.В. Крюкова  
от «28» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ**

Составитель(-и)	<b>Леухин А.Н., доцент, кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента</b>
Направление подготовки / специальность	<b>43.03.02 Туризм Технология и организация туроператорских и турагентских услуг</b>
Направленность (профиль) ОПОП Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>
Год приема	<b>2023</b>
Курс	<b>4</b>
Семестр	<b>7</b>

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме»:** формирование у студентов системы знаний и устойчивых представлений о стандартизации, сертификации и классификации туристской деятельности как важнейших инструментах регулирования деятельности туристских структур, защиты прав потребителей, получение практических навыков применения этих знаний.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме»:**

- изучение принципов управления системой стандартизации, сертификации и классификации в России;
- исследование основных положений действующего российского и международного законодательства в области стандартизации, сертификации и классификации сферы туризма;
- уяснение сущностных аспектов нормативно-правовой базы сертификации услуг, финансового обеспечения в туризме;
- овладение знаниями и практическими навыками в области стандартизации, классификации и сертификации сферы туризма.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме» относится к** обязательной части.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:** «Правовое регулирование в туристской деятельности».

*Знания:* особенностей правового регулирования в туризме.

*Умения:* анализировать состояние правового регулирования отношений в сфере туризма.

*Навыки:* работы с правовой литературой, касающейся сферы туризма.

**2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:** «Организация туроперейтинга».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) общепрофессиональных (ОПК):

– способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

**Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-7	ИОПК-7.1.1. Безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	ИОПК-7.2.1. Обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	ИОПК-7.3.1. Способностью обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда

	безопасности.	безопасности.	и техники безопасности.
--	---------------	---------------	-------------------------

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, в том числе 10 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа – лекции, 6 часов – практические, семинарские занятия), 134 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

**Таблица 2. Структура и содержание дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.	5	2				16	учебная дискуссия /тестирование/ творческое задание
2	Тема 2. Международная и региональная стандартизация.							
3	Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.	5		2			16	учебная дискуссия /тестирование/ кейс-задание/ творческое задание
4	Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма.							

	Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.							/тестирование/ кейс-задание/ контрольная работа
5	Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.	6	2	2			16	учебная дискуссия /тестирование/ кейс-задание/ контрольная работа
6	Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской индустрии (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».						18	учебная дискуссия /тестирование/ практическое задание/ творческое задание
7	Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме. Добровольная сертификация в индустрии туризма.	6		2			18	учебная дискуссия /тестирование/ практическое задание
8	Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг. Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.						18	учебная дискуссия /тестирование/ творческое задание
	<b>ИТОГО</b>		<b>4</b>	<b>6</b>			<b>134</b>	<b>ЭКЗАМЕН</b>

- Таблица 3 - Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции	Общее количество компетенций
		<i>ОПК-7</i>	
Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.	34	+	<i>I</i>
Тема 2. Международная и региональная стандартизация.		+	<i>I</i>
Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.	34	+	<i>I</i>
Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.		+	<i>I</i>
Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.	38	+	<i>I</i>
Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской индустрии (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».		+	<i>I</i>
Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме. Добровольная сертификация в индустрии туризма.	38	+	<i>I</i>
Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг. Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей		+	<i>I</i>

потребителей как системы добровольной сертификации.			
Итого	144	1	1

### **Краткое содержание каждой темы дисциплины**

#### **Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.**

Исторические аспекты развития стандартизации. Общие положения стандартизации: понятия, особенности и сферы применения. Органы по стандартизации и сертификации в Российской Федерации: оргструктура и направления деятельности.

#### **Тема 2. Международная и региональная стандартизация.**

Международные организации в сфере стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО, ISO). Работа ТК 228 ИСО по стандартизации в сфере туризма и гостеприимства. Система менеджмента качества (СМК) согласно стандартам ИСО 9000 / 9001. Региональные европейские организации по стандартизации. Национальные органы по стандартизации стран ЕС. Региональная стандартизация в ЕАЭС и СНГ.

#### **Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.**

Нормативно-правовая база стандартизации в РФ: основные положения и методы. Система стандартизации в индустрии туризма и гостеприимства.

#### **Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.**

Стандарты (концепции) обслуживания туристского концерна TUI. Корпоративный кодекс для сотрудников гостиничной сети «Amaks». Требования к качеству обслуживания ОАО «РЖД» / «РЖД-Тур». Роль профессиональных стандартов на международном туристском рынке. Профессиональные стандарты NoReCa в Российской Федерации. Элементы туристского сервиса и процесс их восприятия. Знаки соответствия стандартам качества.

#### **Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.**

Исторические аспекты развития сертификации. Общие положения сертификации. Сферы применения декларирования соответствия и обязательной сертификации. Процессы сертификации, классификации, аккредитации и аттестации: общие положения и специфика.

#### **Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской деятельности в Российской Федерации.**

Федеральный перечень туристских объектов: особенности навигации. Уполномоченные аккредитованные организации на территории Астраханской области. Категории объектов туристской деятельности в регионе.

Классификация гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей в соответствии с современным российским законодательством: глава II (статья 5) Федерального Закона N 132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Постановление

Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»; Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии. Возможные пути совершенствования законодательства.

### **Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме.**

#### **Добровольная сертификация в индустрии туризма.**

Лицензирование и его виды. Типы лицензий, используемых предприятиями индустрии туризма: на алкоголь; на перевозку пассажиров транспортом; по содержанию и использованию животных в зоопарках. Финансовое обеспечение / Банковские гарантии в туризме. Фонды и реестры. Система кодификации в индустрии туризма.

Сертификация туристских услуг в системе ГОСТ Р: особенности сертификации и преимущества. Правила, процедуры и схемы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма. Экологическая сертификация «Листок жизни» на предприятиях туристической индустрии.

### **Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг.**

#### **Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.**

Роль межкультурной коммуникации в интерпретации поведения туристов. Параметры межкультурной коммуникации. Требования к качеству обслуживания: зарубежный опыт. Особенности поведения туристов из США, Европы, Ближнего Востока и стран Азиатско-Тихоокеанского региона.

Стандарты / программы обслуживания в системе добровольной сертификации. Проект «Русское гостеприимство». Программы обслуживания «Japan Friendly», «India Friendly». Программы «Halal Friendly», «China Friendly», «Kosher Friendly»: специфика (принципы) и возможности реализации программы обслуживания для иностранных туристов.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

Освоение дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

### **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины**

По каждой теме необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал лекций (в т.ч. в LMS Moodle «Цифровое обучение»), учебников и учебных пособий из раздела 8. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия или изучения материала по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.	Приоритетные направления государственного регулирования в Российской Федерации в сфере стандартизации туристской деятельности.	16	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка творческого задания.
Тема 2. Международная и региональная стандартизация.	Результативность системы менеджмента качества на предприятиях индустрии туризма.	16	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка эссе.
Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.	<p>Применение методов стандартизации в оценке деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Технологии организации отдыха класса SMART и PREMIUM.</p>	16	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию. Подготовка к творческому заданию.
Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.	<p>Стандарты ведущих авиакомпаний России.</p> <p>Стандарты предприятий-операторов круизного туризма.</p> <p>Проблемы и перспективы проведения независимой оценки классификации сотрудников индустрии туризма и гостеприимства.</p>	16	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию. Подготовка к контрольной работе

<p>Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.</p>	<p>Проблемы сертификации в сфере туризма и гостеприимства в России и за рубежом.</p> <p>Возможность введения обязательной сертификации в туризме: «за и против».</p>	16	<p>Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию. Подготовка к контрольной работе</p>
<p>Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской индустрии (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</p>	<p>Возможные пути совершенствования законодательства в области классификации объектов туристской индустрии.</p> <p>Интенсивность наполнения федерального перечня туристских объектов: проблемы и перспективы.</p>	18	<p>Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к практическому заданию. Подготовка к творческому заданию.</p>
<p>Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме. Добровольная сертификация в индустрии туризма.</p>	<p>Приоритетные направления государственного регулирования в Российской Федерации в сфере финансового обеспечения туристской деятельности.</p> <p>Целесообразность возвращения системы лицензирования туристской деятельности: «за и против».</p> <p>Опыт экологической маркировки продукции и услуг за рубежом.</p>	18	<p>Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к практическому заданию.</p>
<p>Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг. Программы обслуживания с учетом этнокультурных</p>	<p>Возможности организации программ обслуживания в сфере туризма «European Friendly».</p> <p>Реализация программ обслуживания туристов с учетом этнокультурного своеобразия: зарубежный опыт.</p>	18	<p>Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к</p>

особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.			творческому заданию.
--	--	--	----------------------

### 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, предусмотрены в формате письменных заданий (могут быть заданы по требованию преподавателя) и эссе.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, творческого задания, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 2. Международная и региональная стандартизация.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, эссе, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, творческого задания, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 4. Стандарты предприятий	Лекция-диалог	выполнение	Не

индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.		практических заданий, тестов, контрольной работы, тематические дискуссии	предусмотрено
Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, контрольной работы, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской индустрии (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, творческого задания, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме. Добровольная сертификация в индустрии туризма.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг. Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, творческого задания, тематические дискуссии	Не предусмотрено

## 6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle «Цифровое обучение») или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование LMS Moodle «Цифровое обучение» для размещения электронных образовательных ресурсов;
- использование средств представления учебной информации для проведения лекций и семинаров с использованием презентаций.

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

#### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы.

Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения творческого задания
2	Тема 2. Международная и региональная стандартизация.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/темы эссе

3	Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-задания/ комплект для выполнения творческого задания
4	Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-задания/ тематика контрольных работ
5	Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-задания/ тематика контрольных работ
6	Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской индустрии (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения практического задания/ комплект для выполнения творческого задания
7	Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме. Добровольная сертификация в индустрии туризма.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения практического задания
8	Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг. Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.	ОПК-7	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения творческого задания

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### **7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине**

#### **Тема 1. Сущность, организация и технологии стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Выделите основные исторические этапы в развитии стандартизации в России и мире.
2. Дайте характеристику понятию «стандартизация». Какие цели преследует стандартизация?
3. В чем отличие области стандартизации и объектов стандартизации?
4. Какие функции выполняет система стандартизации?
5. Какие уровни управления процессами стандартизации можно выделить?

6. Какие государственные структуры можно отнести к органам по стандартизации и сертификации в РФ?

7. Опишите организационную структуру Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

8. В чем заключается особенность работы Всероссийского института сертификации и ФГУП «Стандартинформ».

9. Роль ТК-199 и ТК-161 в формировании системы стандартизации в сфере туризма в России.

10. Значение профессиональных объединений (общественных движений) и органов законодательной власти в организации работ по стандартизации в сфере туризма и гостеприимства.

*Комплект для выполнения творческого задания «Подведомственные организации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии».*

На основании анализа структуры и особенностей функционирования подведомственных организаций Росстандарта подготовьте презентацию (10 – 15 слайдов) по одной из выбранных тем:

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийский научно-исследовательский институт метрологии им. Д.И. Менделеева» (ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы» (ФГУП «ВНИИМС»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийский научно-исследовательский институт оптико-физических измерений» (ФГУП «ВНИИОФИ»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийский научно-исследовательский институт расходомерии» (ФГУП «ВНИИР»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Всероссийский научно-исследовательский институт физико-технических и радиотехнических измерений» (ФГУП «ВНИИФТРИ»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Сибирский государственный ордена Трудового Красного Знамени научно-исследовательский институт метрологии» (ФГУП «СНИИМ»).

– Федеральное государственное унитарное предприятие «Уральский научно-исследовательский институт метрологии» (ФГУП «УНИИМ»).

– Федеральное бюджетное учреждение «Консультационно-внедренческая фирма в области международной стандартизации и сертификации - Фирма «Интерстандарт»» (ФБУ КВФ «Интерстандарт»).

– Федеральное государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)» (ФГАОУ ДПО «АСМС (учебная)»).

## **Тема 2. Международная и региональная стандартизация.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Перечислите международные организации по стандартизации.

2. Какие цели преследует в своей деятельности международная организация по стандартизации (ИСО, ISO).
3. Опишите организационную структуру международной организации по стандартизации (ИСО).
4. В чем особенность работы ТК 228 ИСО по стандартизации в сфере туризма и гостеприимства?
5. Что такое система менеджмента качества? В чем особенности и преимущества СМК согласно серии стандартов ИСО 9000 / 9001.
6. Какие функции выполняют региональные европейские организации по стандартизации?
7. Перечислите национальные органы по стандартизации стран ЕС.
8. Как организована работа органов региональной стандартизации в ЕАЭС и СНГ?

*Тематика эссе:*

1. Государственные стандарты в сфере услуг.
2. Стандартизация объектов туристской индустрии.
3. Роль технических комитетов по туризму в организации стандартизации на предприятиях индустрии туризма в РФ.
4. Проблемы национальной системы стандартизации в Российской Федерации.
5. Международные организации по стандартизации.
6. Проблемы и перспективы развития международной организации по стандартизации ИСО.
7. Обеспечение качества туристского продукта.
8. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации.
9. Разработка нормативных документов по стандартизации в сфере социально-культурных и туристских услуг.
10. Перспективы развития деятельности по стандартизации на международном уровне.
11. Система стандартизации обслуживания на примере международных гостиничных сетей.
12. Добровольная сертификация в сфере услуг: проблемы и перспективы.
13. Сертификация по системе ИСО.
14. Развитие информационно-компьютерного обеспечения стандартизации и сертификации в туризме: на примере ФГУП «Стандартинформ».
15. Проблемы и перспективы развития Всероссийского научно-исследовательского института по сертификации.
16. Состояние и перспективы развития сертификации и других форм подтверждения соответствия.
17. Подготовка туристского предприятия к сертификации туристско-экскурсионных услуг.
18. Проблемы и перспективы классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
19. Проблемы и перспективы финансовых гарантий в сфере туризма.
20. Система аккредитации (аттестации) экскурсоводов: проблемы и перспективы.
21. Система оценки санаторно-курортных организаций с присвоением категорий качества.

**Тема 3. Нормативные документы в области стандартизации социально-культурных, туристских и гостиничных услуг. Стандартизация в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Дайте характеристику нормативно-правовой базе обеспечения единства измерений в РФ.
2. Что такое технический регламент? Опишите процессы взаимосвязи технических регламентов и документов по стандартизации.
3. В чем специфика государственного контроля и надзора?
4. Поясните особенность состава нормативных документов в области стандартизации.
5. Какие методы стандартизации можно выделить?
6. Перечислите основные нормативно-технические документы (стандарты и своды правил) в индустрии туризма и гостеприимства. Назовите особенность маркировки стандартов соответственно их назначению.

*Комплект для выполнения кейс-задания:*

Ситуация 1: Вас назначили руководителем Росстандарта. Каким образом можно использовать ваши навыки в развитии туризма в России?

Ситуация 2: Вас назначили руководителем ФГУП «Стандартинформ». Ваши шаги по развитию информационной политики в области стандартизации в России.

*Комплект для выполнения творческого задания «Процессы стандартизации (по видам туризма) и сертификационный процесс в системе ГОСТ Р».*

Подготовить презентацию (в команде) по одному из предоставленных ГОСТов по видам туризма (10 – 15 слайдов) с выделением главных особенностей рассматриваемых стандартов:

- 1) ГОСТ Р 56221-2014 Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования (с изменением №1).
- 2) ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг (с Поправкой).
- 3) ГОСТ Р 57287-2016 Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях.
- 4) ГОСТ Р 56597-2015/ISO/TR 21102:2013 Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенции персонала.
- 5) ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования.

**Тема 4. Стандарты предприятий индустрии туризма. Качество туристских услуг: формирование, контроль и оценка качества. Знаки соответствия стандартам.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Какие элементы входят в стандарт (концепцию) обслуживания туристского концерна TUI?
2. Какие положения включает в себя корпоративный кодекс для сотрудников гостиничной сети «Amaks Hotels & Resorts»?
3. Какие требования к качеству обслуживания охватывает стандарт организации ОАО «РЖД» / «РЖД-Тур»?
4. Поясните роль национальных ассоциаций в сфере туризма за рубежом в формировании требований к качеству обслуживания туристов.

5. Что такое профессиональные стандарты? Какие профессиональные стандарты HoReCa можно выделить в России?

6. Национальный совет по профессиональным квалификациям: структура, особенности взаимодействия участников.

7. Специфика проведения независимой оценки классификации сотрудников индустрии туризма и гостеприимства.

8. Какие элементы составляют структуру туристского сервиса? Что такое модель чувственного образа обслуживания гостя?

9. Как можно оценить профиль качества в индустрии туризма и гостеприимства?

10. Какие знаки соответствия стандартам качества можно выделить?

*Комплект для выполнения кейс-задания:*

1. Ситуация 1: Вас назначили руководителем крупной гостиничной сети. Каким образом можно использовать ваши навыки в развитии политики в области качества вашей компании?

2. Ситуация 2. Вас назначили руководителем астраханского аэропорта. Ваши шаги по созданию стандарта организации по обслуживанию клиентов в аэропорту.

*Тематика контрольных работ:*

Вариант 1.

1. Дайте характеристику основных приоритетных направлений государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.

2. Особенности стандартизации на международном уровне (ЕС, США, Япония).

Вариант 2.

1. Назовите организации, которые осуществляют работу по стандартизации в сфере туризма. Что такое Стандартиформ, что входит в его функции?

2. Проблемы и перспективы системы менеджмента качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

## **Тема 5. Сущность сертификации. Сертификация, классификация, аттестация и аккредитация в индустрии туризма.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Выделите основные исторические этапы в развитии сертификации в России и мире.

2. Что такое сертификация? Охарактеризуйте объекты, цели и принципы сертификации.

3. Какие формы подтверждения соответствия можно выделить?

4. Поясните отличия обязательной сертификации и декларирования соответствия.

5. В чем отличие понятий «сертификация» и «классификация»?

6. В чем особенность понятий «аккредитация» и «аттестация»?

7. Деятельность федеральной службы по аккредитации «Росаккредитация»: структура, особенности деятельности.

8. Деятельность АНО «Российская система качества» («Роскачество»): структура и профиль работы.

*Комплект для выполнения кейс-задания:*

Гостиничный комплекс «Красная Москва» благодаря внедренной системе менеджмента качества получил широкую известность в среде потребителей и имеет высокую репутацию на

рынке. В целях повышения удовлетворенности гостей, каждый месяц им рассылается 300 опросных листков, включающих более 60 вопросов. Обычно, гости возвращают заполненными около 70-80 таких листков. Отдел по качеству гостиничного комплекса в обязательном порядке производит категорирование выставленных потребителями оценок и оформляет их разными цветами: лучшие – зеленым цветом, хорошие – голубым, желтые – нормальным, худшие – красным.

Последний обзор показал резкое снижение оценок у ресторана «Морской гриль», действующий при гостинице: большинство оценок попали в красную зону. По отзывам гостей их разочаровало отношение персонала, качество блюд и скорость обслуживания. Более того, руководство службы питания и напитков выявило несоответствие названия ресторана его концепции. Многие посетители ресторана откровенно не понимают: как можно завтракать в том месте, где подают рыбные блюда.

Вопрос: Что бы вы сделали на месте руководства службы питания и напитков, чтобы оценки ресторана снова отнесли его в зеленую зону?

*Тематика контрольных работ:*

Вариант 1.

1. Охарактеризуйте работу АНО «Роскачество».
2. Определите стоимость туристского продукта с учетом конкурентных условий.

Вариант 2.

1. Охарактеризуйте работу федеральной службы «Росакредитация».
2. Определите профиль качества конкретной туристской компании.

**Тема 6. Федеральный перечень туристских объектов. Классификация объектов туристской деятельности (гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей) согласно 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».**

*Вопросы для дискуссии:*

1. В чем заключается специфика работы портала «Классификация-туризм» - федерального перечня туристских объектов?
2. Ранжируйте объекты размещения Астраханской области по звездности.
3. Какие категории имеют флагманы индустрии гостеприимства в регионе?
4. Какие уполномоченные аккредитованные организации работают на территории Астраханской области?
5. Осветите основные положения классификации гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей в соответствии с современным российским законодательством согласно главы II (статья 5) Федерального Закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
6. Поясните основные положения Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
7. Дайте характеристику основным положениям Приказа Минкультуры России от 11 июля 2014 года №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии».
8. Какие возможные пути совершенствования законодательства в области классификации объектов туристской индустрии можно выделить?

*Комплект для выполнения практического задания:*

За каждым студентом закрепляется одна астраханская гостиница / туристская база / пляж (список находится у преподавателя). На основании приложений 11 и 12 приказа Министерства культуры РФ № 1215 заполнить заявку на проведение классификации гостиницы или иного средства размещения, а также анкету. При оформлении документов следует опираться на материалы сайтов данных средств размещения, а также портала rusprofile.

*Комплект для выполнения творческого задания «Организация стандартизации в сфере социально-культурных, туристских и гостиничных услуг на базе существующей нормативно-правовой документации».*

На основании анализа Приказа Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» / ГОСТ Р 55698-2013 Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования, а также ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов», подготовьте презентацию (от 15 до 20 слайдов в команде) по вопросам стандартизации объектов гостиничной индустрии (1 команда) / пляжей (2 команда), содержащую следующую информацию:

- Основные требования к материально-техническому обеспечению процессов оказания услуг (пляжей / гостиничных предприятий).
- Деятельность по эксплуатации (пляжей / гостиничных предприятий).
- Требования к оказанию услуг активных видов отдыха (на базе пляжей / гостиничных предприятий).
- Требования к оказанию услуг пассивных видов отдыха (на базе пляжей / гостиничных предприятий).

## **Тема 7. Проблема финансового обеспечения ответственности в туризме.**

### **Добровольная сертификация в индустрии туризма.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Что такое лицензирование? Какие направления лицензирования можно выделить?
2. Дайте характеристику типам лицензий (по видам деятельности), используемых предприятиями индустрии туризма в своей деятельности.
3. Что такое финансовое обеспечение в туризме? Можно ли назвать финансовое обеспечение компаний-туроператоров условным лицензированием?
4. В какие фонды необходимо делать взносы для ведения туроператорской деятельности в сфере выездного туризма?
5. Какие реестры в деятельности компаний-туроператоров и турагентов можно выделить?
6. Система кодификации в индустрии туризма: специфика и горизонты применения.
7. Поясните особенности и преимущества сертификации туристских услуг в системе ГОСТ Р. Какие правила, процедуры и схемы сертификации применяют в этой сфере?
8. В чем заключается специфика маркировки сертификата соответствия.
9. Опишите правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма.
10. В чем особенность и преимущества экологической сертификации «Листок жизни» на предприятиях туристской индустрии?

*Комплект для выполнения практического задания:*

1. За каждым студентом закрепляется одна астраханская гостиница / туристская база / турфирма (список находится у преподавателя). На основании данных веб-портала <https://www.rusprofile.ru/> по выбранной турфирме собирается вся необходимая информация и вносится в форму регистрации Р14001 (стр. 1, и стр. 43), в т.ч. коды основного и дополнительных видов деятельности.

2. Подготовка доклада в виде презентации с целью отражения кодов ОКВЭД выбранного для анализа туристского предприятия. Каждый код должен быть привязан к конкретным объектам инфраструктуры, перечню услуг или программам, которые предоставляются туристской компанией в соответствии с зарегистрированной системой кодификации. Презентация должна отвечать на вопрос: в чем именно (в каких услугах, программах, объектах инфраструктуры) проявляются зарегистрированные коды ОКВЭД в деятельности рассматриваемого объекта размещения?

### **Тема 8. Специфика сертификации туристских услуг.**

#### **Программы обслуживания с учетом этнокультурных особенностей потребителей как системы добровольной сертификации.**

*Вопросы для дискуссии:*

1. Какова роль межкультурной коммуникации в интерпретации поведения туристов?
2. Назовите параметры межкультурной коммуникации.
3. В чем заключаются особенности поведения туристов из США, Европы, Ближнего Востока и стран Азиатско-Тихоокеанского региона?
4. Поясните специфику стандартов / программ обслуживания в системе добровольной сертификации в России.
5. Что такое проект «Русское гостеприимство»? Значение проекта для развития въездного и внутреннего туризма в России.
6. Программы обслуживания «Japan Friendly», «India Friendly»: особенности обслуживания и перспективы развития.
7. Дайте характеристику программам обслуживания (системам добровольной сертификации) «Halal Friendly», «China Friendly», «Kosher Friendly».
8. В чем заключается специфика (принципы) и возможности реализации данных программ обслуживания для иностранных туристов на территории Астраханской области?

*Комплект для выполнения творческого задания «Специфика сертификации туристских услуг на примере организации новых систем обслуживания».*

На основании аналитического обзора новых систем обслуживания в туризме и особенностей их сертификации - подготовить сообщения (в команде) в формате презентации (10 – 15 слайдов) по следующим темам:

- Сертификация системы обслуживания «Japan Friendly».
- Сертификация системы обслуживания «Indian Friendly».
- Сертификация системы обслуживания «Russian Friendly».
- Сертификация системы обслуживания «American Friendly».
- Сертификация системы обслуживания «European Friendly».

#### **Фонд тестовых заданий по курсу:**

1. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) относится к:
  - а) Министерству транспорта Российской Федерации.


- b) Министерству экономического развития Российской Федерации;
  - c) Министерству промышленности и торговли Российской Федерации;
  - d) Министерству культуры Российской Федерации;
  - e) Правительству Российской Федерации.
2. Назовите полное наименование ТК-199 по стандартизации в сфере туризма:
- a) ТК «услуги туристической индустрии и услуги средств размещения»;
  - b) ТК «услуги индустрии туризма и гостеприимства».
  - c) ТК «туристические услуги и услуги средств размещения»;
  - d) ТК «туристические услуги и услуги размещения»;
3. Маркировка ГОСТ соответствует:
- a) Национальному стандарту.
  - b) Стандарту Европейского комитета по стандартизации;
  - c) Стандарту Международной организации по стандартизации;
  - d) Стандарту Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации;
4. Что из представленного ниже перечня относится к сводам правил?
- a) СНиП.
  - b) НПБ.
  - c) ТР ЕАЭС / ТС.
  - d) ТУ.
  - e) ПР.
  - f) РД.
  - g) СанПиН.
5. Объектами стандартизации являются:
- a) государственные стандарты;
  - b) продукция;
  - c) процессы и услуги;
  - d) продукция, процессы и услуги.
6. Обязательные требования стандартов устанавливаются к:
- a) методам контроля;
  - b) безопасности.
  - c) потребительским характеристикам продукции (услуг);
7. Какие технические комитеты Росстандарта занимаются разработкой стандартов в области туризма и гостеприимства:
- a) ТК 191;
  - b) ТК 199;
  - c) ТК 169;
  - d) ТК 189.
  - e) ТК 161;
8. Назовите фамилию американского предпринимателя XVIII в., стоявшего у истоков международной стандартизации?
- a) Эли Уитни;
  - b) Томас Эдисон.
  - c) Никола Тесла;
  - d) Александр Бэлл;
  - e) Джордж Мортимер Пулман;
9. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...

- a) действие стандартов в государствах одного географического
  - b) региона;
  - c) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
  - d) действие стандартов в пределах одного государства;
  - e) все перечисленное.
10. Какой(-ие) закон(-ы) в настоящее время определяет(-ют) основные цели стандартизации и технического регулирования:
- a) Федеральный закон «О технической регламентации»;
  - b) Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации»;
  - c) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»;
  - d) Федеральный закон «О национальной стандартизации»;
  - e) Федеральный закон «О техническом регулировании»;
11. Что входит в обязанности ФГУП «Стандартинформ»?
- a) регистрацию принятых стандартов;
  - b) все перечисленное.
  - c) официальное издание / опубликование стандартов;
  - d) регистрацию принятых правил и рекомендаций;
12. Дайте полное название организации Росстандарт:
- a) Федеральное агентство по стандартизации, техническому регулированию и сертификации РФ;
  - b) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии РФ;
  - c) Федеральное агентство по стандартизации, техническому регулированию и контролю качества РФ;
  - d) Федеральное агентство по техническому регулированию, сертификации и метрологии РФ.
13. На базе какого научно-исследовательского института функционирует ТК 199?
- a) Всесоюзный научно-исследовательский институт стандартизации;
  - b) Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации;
  - c) Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации;
  - d) Всесоюзный научно-исследовательский институт сертификации.
14. Маркировка ГОСТ Р ЕН соответствует:
- a) Национальному стандарту.
  - b) Стандарту Международной организации по стандартизации;
  - c) Стандарту Европейского комитета по стандартизации;
  - d) Стандарту Евро-Азийского совета по стандартизации, метрологии и сертификации;
15. Технические регламенты ЕАЭС разрабатываются на базе:
- a) Стандартинформ.
  - b) ВНИИС.
  - c) Евро-Азийской экономической комиссии.
  - d) Межгосударственного совета СНГ по стандартизации, метрологии и сертификации.
  - e) Международной организации по стандартизации.
  - f) Всемирного союза по стандартизации.
16. Организация деятельности стандартизации в крае (регионе, области, республике) осуществляется посредством:
- a) национальной стандартизации.
  - b) административно-территориальной стандартизации;
  - c) региональной стандартизации;

17. Международные стандарты соотносятся с:
- а) Директивам ISO/IEC.
  - б) Корпоративными стандартами;
  - в) Национальными стандартами;
  - г) Стандартами организаций;
18. Соблюдение сводов правил по существу носит обязательный или добровольный характер:
- а) добровольный.
  - б) обязательный;
19. Укажите правильное сочетание обозначений для национальных стандартов Российской Федерации.
- а) ИСО, ИСО/МЭК, МЭК, ГОСТ Р ИСО/МЭК;
  - б) ГОСТ, ГОСТ Р ИСО, ГОСТ МЭК;
  - в) ГОСТ Р, ГОСТ Р ИСО, ГОСТ Р ИСО/МЭК.
  - г) ГОСТ Р, ИСО, МЭК;
20. Что такое КАСКО в структуре Международной организации по стандартизации:
- а) Комитет по стандартным образцам.
  - б) Комитет по оценке соответствия.
  - в) Комитет по вопросам развивающихся стран.
  - г) Комитет по стандартизации в области информации потребителя.
21. Укажите какая аббревиатура в представленном ниже списке относится к Европейскому комитету по стандартизации:
- а) BSI.
  - б) CEN.
  - в) AFNOR.
  - г) CENELEC.
  - д) ETSI.
22. Технический комитет по туризму международной организации по стандартизации имеет следующий номер:
- а) 123
  - б) 282
  - в) 223
  - г) 228
  - д) 128
23. ТК-161 «Услуги в сфере гостеприимства» работает на базе следующей общественной организации:
- а) Российский союз промышленников и предпринимателей.
  - б) Опора России.
  - в) Российский союз туриндустрии.
  - г) Российская гостиничная ассоциация.
24. Всемирный союз по стандартизации имеет следующую аббревиатуру:
- а) BCC.
  - б) IEC.
  - в) ITU.
  - г) ISO.
25. В соответствии с корпоративными стандартами компании "Корал Тревел" сколько вариантов отдыха должен презентовать менеджер клиенту?
- а) один.

- b) по требованию клиента.  
 c) четыре.  
 d) три.  
 e) два.
26. Ярд – это расстояние между кончиком носа до конца среднего пальца вытянутой руки:  
 a) Генриха 1.  
 b) Петра 1.  
 c) Карла 1.  
 d) Людовика 1.
27. Разница между Юлианским и Григорианским календарем составляет сегодня ..... дней?  
 a) 10.  
 b) 13.  
 c) 12.  
 d) 14.  
 e) 11.
28. Система измерений работает если есть:  
 a) контролирующие эталоны.  
 b) раздаточные копии.  
 c) эталон.  
 d) поверители.  
 e) все вышеперечисленное.
29. Выберите правильное соответствие:

1.		a.	Александр Бондаренко.
2.		b.	Геннадий Ламшин.
3.		c.	Альберт Нугманов.
4.		d.	Александр Осауленко.
5.		e.	Сергей Шпилько.

6.		f.	Игорь Бухаров.
----	---	----	----------------

30. Определите соответствие: страна мира / размер ж/д колеи:

1.	США, Европа:	a.	1676
2.	Индия:	b.	1520
3.	Россия:	c.	1435

31. Определите соответствия в рамках процедуры экспертной оценки гостиниц:

1.	Четвертый этап:	a.	балльная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям.
2.	Второй этап:	b.	балльная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям.
3.	Первый этап:	c.	оценка гостиницы на соответствие требованиям.
4.	Пятый этап:	d.	оценка соответствия гостиницы одной из категорий.
5.	Третий этап:	e.	констатация соответствия гостиницы одной из категорий.
6.	Шестой этап:	f.	оценка номеров на соответствие требованиям.

32. Какую звездность имеет гостиница "Азимут Отель Астрахань"?

- четыре звезды.
- три звезды.
- пять звезд.
- две звезды.
- одна звезда.

33. Объект (размещения), в котором при определенных условиях одновременно могут находиться 210 человек относится к:

- второй категории.
- первой категории.
- третьей категории.
- четвертой категории.

34. Есть ли различие между понятиями "отель" и "гостиница"?

- да, так как гостиница в отличие от отеля размещается строго в зданиях - объектах культурного наследия.
- нет, поскольку "отель" и "гостиница" - это разные названия одного и того же объекта размещения.
- да, поскольку отель - это объект размещения на балансе коммерческих структур.
- да, поскольку гостиница - это объект размещения с долей государственного участия.

35. Паспорт безопасности (антитеррористической защищенности) объекта размещения (отеля, базы отдыха / турбазы) согласовывается в:

- во всех вышеперечисленных организациях.

- b) ФСБ.
  - c) Росгвардии.
  - d) МВД.
  - e) МЧС.
36. Срок действия свидетельства о присвоении категории пляжу или горнолыжной трассе составляет:
- a) три года.
  - b) четыре года.
  - c) пять лет.
  - d) два года.
  - e) один год.
37. На территории Астраханской области органом по аккредитации (уполномоченным органом государственной власти) организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии является в настоящее время:
- a) НО «Российская гостиничная ассоциация».
  - b) министерство культуры и туризма Астраханской области.
  - c) ФБУ «Астраханский ЦСМ».
  - d) министерство экономического развития Астраханской области.
  - e) Астраханский отдел госнадзора Южного межрегионального территориального управления Росстандарта.
38. Как еще можно назвать классификацию гостиницы на категорию:
- a) лицензированием.
  - b) аккредитацией.
  - c) категоризацией.
  - d) сертификацией.
  - e) аттестацией.
39. Сколько категорий объектов размещения можно выделить в отечественной классификации:
- a) семь.
  - b) четыре.
  - c) пять.
  - d) шесть.
  - e) восемь.
40. Рассмотрим ситуацию: достаточно успешная гостиница "Феникс" (выручка гостиницы составляет 25 млн. руб. в год) осуществляла деятельность без свидетельства о присвоении ей категории. Укажите сумму штрафа, которую заплатит руководство отелю государству:
- a) 625 000 руб.
  - b) 5 000 000 руб.
  - c) 2 500 000 руб.
  - d) 1 250 000 руб.
  - e) 1 666 666 руб.
41. В рамках региональной классификации организация "Премьер-Дил" является:
- a) аккредитованная организация.
  - b) орган по аккредитации.
  - c) заявитель.
42. Срок действия свидетельства о присвоении категории объекту размещения (отелю, турбазе / базе отдыха и т.д.) составляет:

- a) три года.
  - b) один год.
  - c) пять лет.
  - d) четыре года.
  - e) два года.
43. На территории Астраханской области уполномоченной аккредитованной организацией, претендующей на аккредитацию для осуществления классификации объектов туристской индустрии является в настоящее время:
- a) министерство культуры и туризма Астраханской области.
  - b) ФБУ «Астраханский ЦСМ».
  - c) НО «Российская гостиничная ассоциация».
  - d) министерство экономического развития Астраханской области.
  - e) Астраханский отдел госнадзора Южного межрегионального территориального управления Росстандарта.
44. Какую звездность имеет гостиница "Астраханская"?
- a) пять звезд.
  - b) четыре звезды.
  - c) одна звезда.
  - d) три звезды.
  - e) две звезды.
45. Акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий заполняется:
- a) по итогам прохождения всех этапов экспертной оценки.
  - b) во всех перечисленных случаях.
  - c) после каждого этапа экспертной оценки.
  - d) по итогам некоторых этапов экспертной оценки.
46. Какую звездность имеет гостиница "Парк Инн Астрахань"?
- a) две звезды.
  - b) три звезды.
  - c) четыре звезды.
  - d) одна звезда.
  - e) пять звезд.
47. Объекты размещения какой категории не требуют оформления паспорта безопасности
- a) второй.
  - b) четвертой.
  - c) третьей.
  - d) первой.
48. Какую звездность имеет первый на территории Астраханской области коммерческий отель в постсоветской России - гостиница "Корвет"?
- a) две звезды.
  - b) три звезды.
  - c) пять звезд.
  - d) одна звезда.
  - e) четыре звезды.
49. Объект (размещения), в котором при определенных условиях одновременно могут находиться 45 человек относится к:
- a) первой категории.
  - b) четвертой категории.

- с) второй категории.  
 д) третьей категории.

50. Какую звездность имеет самый футуристичный из всех отелей Астраханской области - бизнес-отель "Золотой Затон"?

- а) две звезды.  
 б) четыре звезды.  
 с) одна звезда.  
 д) пять звезд.  
 е) три звезды.

51. Определите верное соответствие:

1.	Качество –	а.	действительная способность удовлетворять потребность.	(фактическая) товара/услуги конкретную
2.	Полезный эффект –	б.	способность удовлетворять потребности.	товара/услуги определенные
3.	Потребительная стоимость –	с.	потенциальная способность товара/услуги удовлетворять конкретную потребность.	способность удовлетворять конкретную потребность.

52. Определите верное соответствие:

1.	Продукт с подкреплением:	а.	некая совокупность свойств, позволяющих удовлетворить потребность потребителя.
2.	Продукт в реальном исполнении:	б.	сущностная сторона продукта, направленная на получение конкретной выгоды.
3.	Продукт по замыслу:	с.	набор некоторых свойств персонала, направленных на установление гармоничных взаимоотношений с потребителем.

53. Аббревиатура "SMART" может быть расшифрована как:

1.	Time-bound	а.	соотносимый с чем-либо.
2.	Achievable	б.	определенный по срокам.
3.	Rhythm of a city	с.	уместный.
4.	Relevant	д.	определенный.
5.	Specific	е.	измеримый.
6.	Measurable	ф.	ритм города.

54. Определите верное соответствие:

1.	Функциональное качество - это:	а.	проектирование эстетических свойств объектов туристской инфраструктуры.
2.	Индивидуализация предприятий (юридических лиц) - это:	б.	то, что получает потребитель после взаимодействия с продавцом-консультантом.
3.	Техническое качество - это:	с.	установление отличий, преимуществ от услуг конкурентов.
4.	Дизайн услуги - это:	д.	то, как потребитель получает услугу.

--	--	--	--

55. Определите верное соответствие:

1.	Ассортимент дополнительных программ:	a.	техника личной и телефонной беседы, честность, предупредительность.
2.	Комплексность и полнота услуг:	b.	промо-коды, бонусы, купоны и т.д.
3.	Вариативность гостиничного / туристского продукта:	c.	разнообразие услуг, которые могут быть предоставлены гостю.
4.	Дисконтные программы:	d.	всевозможные услуги, как то: услуги консьержа, досуговые программы.
5.	Структура гостиничного / туристского продукта:	e.	продуманная система тарифов, их разнообразие.
6.	Качество обслуживания:	f.	степень соответствия цели конкретной программы (тарифа).

56. В рамках экспертного метода оценки качества 3 балла характеризуется как:

- a) полная удовлетворенность.
- b) нейтральная удовлетворенность.
- c) неудовлетворенность.
- d) полная неудовлетворенность.
- e) относительно высокая удовлетворенность.

57. То, что непосредственно сопутствует родовому продукту называется:

- a) потенциальный продукт.
- b) ожидаемый продукт.
- c) расширенный продукт.
- d) ядро продукта.

58. Вопрос: "Как клиент получает услугу?" относится к следующему типу качества:

- a) воспринимаемое качество.
- b) функциональное качество.
- c) техническое качество.
- d) ожидаемое качество.

59. Кто из представленного списка является дизайнером отеля "Марк" (США, г. Нью-Йорк):

- a) Фредерик Феккей.
- b) Джон Лобб.
- c) Жак Гранж.
- d) Жан Жорж.
- e) Бергдорф Гудман.

60. Объединение специалистов по безопасности в индустрии туризма и гостеприимства называется:

- a) Ассоциация по обеспечению безопасности на предприятиях туристической индустрии "Безопасность туризма".
- b) Ассоциация по безопасности объектов туристической индустрии "Безопасность туризма".
- c) Ассоциация по безопасности гостиниц и иных средств размещения "Безопасность туризма".
- d) Ассоциация по безопасности в туристической индустрии "Безопасность туризма".

61. В рамках проекта "Гарантия лучшей цены" гостиничной сети "Аккор" потребитель при соблюдении условий программы нашел номер за 115 евро (цена сети), тогда как уже забронировал аналогичный ему за 134 евро (цена агрегатора). В соответствии с дисконтными

правилами (25% скидка на базовый тариф сети) отеля, какую сумму должен заплатить потребитель за одни сутки проживания с учетом скидки, предоставленной ему отелем?

- a) 90 евро.
- b) 100 евро.
- c) 168 евро.
- d) 140 евро.
- e) 86 евро.

62. Последовательность действий, направленных на увеличение уровня удовлетворенности потребителя, формирование у него ощущения, соответствующего его ожиданиям - называется:

- a) комфорт.
- b) потребительная стоимость.
- c) обслуживание.
- d) качество.
- e) полезный эффект.

63. Политика в области качества должна предполагать реализацию следующих стратегий:

- a) формирование потребительной стоимости.
- b) правильное определение потребностей потребителей.
- c) обеспечение постоянства качества.
- d) правильное оказание услуг.
- e) достижение полезных эффектов.

64. Экономический комфорт - это:

- a) создание нормальных / оптимальных условий для проживания гостя.
- b) обеспечение оптимального психологического состояния потребителя.
- c) стремление гостя выбрать красиво оформленный интерьер отеля/турфирмы.
- d) обеспечение уверенной мотивации гостя для повторного выбора им услуг объекта туристической индустрии.
- e) предоставление потребителю полноценных сведений об отеле/турфирме.

65. Какой стиль был характерен для архитектуры США 1920-1930-х гг.?

- a) функционализм.
- b) конструктивизм.
- c) ампиризм.
- d) ар-деко.
- e) ар-нуво.

66. Дайте определение понятию "комфорт":

- a) продуманное пространство вокруг потребителя.
- b) действия по увеличению уровня удовлетворенности потребителя.
- c) уют.
- d) совокупность удобств.
- e) базовые умения и процессы, необходимые для работы в индустрии туризма и гостеприимства.

67. Создание нормальных / оптимальных условий для проживания гостя - это:

- a) эстетический комфорт.
- b) информационный комфорт.
- c) бытовой комфорт.
- d) экономический комфорт.
- e) психологический комфорт.

68. Плотность окружающей застройки, отсутствие интенсивного движения транспортных средств принимается во внимание участником туристского / гостиничного рынка на:

- этапе строительства.
- этапе монтажных работ.
- этапе выбора месторасположения.
- этапе эксплуатации.
- этапе проектирования.

69. В формуле определения конкурентоспособности гостиничного / туристского продукта с учетом сравниваемых параметров комфорта показатель  $Sk1$  – это:

- совокупная оценка качественных характеристик услуги (комплекса услуг).
- продукт (комплекс услуг) конкурента.
- затраты на приобретение и использование услуги, комплекса услуг.
- цена, ориентированная на конкурентные условия.
- интегральный показатель конкурентоспособности услуги (комплекса услуг).

70. Среднегодовое увеличение стоимости туристского / гостиничного продукта, как правило, составляет:

- 3-8%.
- 5-9%.
- 2-6%
- 1-2%.
- 4-8%

71. Определите верное соответствие:

1.	Деятельность туристических агентств и прочих организаций сферы туризма.	а.	Код 55.
2.	Деятельность по предоставлению мест для временного проживания.	б.	Код 56.
3.	Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков.	с.	Код 79.

72. Определите верное соответствие:

1.	Единый федеральный реестр туроператоров:	а.	Ассоциация туроператоров России.
2.	Общероссийский генеральный реестр туристических агентств:	б.	Ростуризм.
3.	Каталог турагентств России:	с.	Ассоциация "Турпомощь" / Российский союз туриндустрии.

73. Какая организация ведет единый федеральный реестр туроператоров России?

- Ростуризм.
- Росаккредитация.
- Роскачество.
- Росстандарт.

74. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств курирует (ведет):

- Ассоциация туроператоров России.
- Альянс туристических агентств.
- Союз туристических агентств.
- Министерство экономического развития Российской Федерации.

- е) Федеральное агентство по туризму.
75. За наполнение каталога (реестра) турагентств России отвечает:
- а) Альянс туристических агентств.
  - б) Российский союз туриндустрии.
  - в) Федерация рестораторов и отельеров.
  - г) Союз туристических агентств.
76. Обязательно ли включения региональных ТИЦ в ЕФРТ?
- а) да, обязательно.
  - б) нет, не обязательно.
77. Входит ли создание туристского (экскурсионного) продукта в задачи региональных туристско-информационных центров?
- а) нет, не входит.
  - б) да, входит.
78. Какую форму из представленных ниже заполняют юридические лица в процессе изменения кода ОКВЭД?
- а) Р24001.
  - б) все вышеперечисленное.
  - в) Р13001.
  - г) Р14001.
79. Как называется предпоследняя цифра "2" в коде ОКВЭД: 79.90.22 Деятельность самостоятельных экскурсоводов и гидов по предоставлению экскурсионных туристических услуг?
- а) класс.
  - б) вид.
  - в) подкласс.
  - г) подгруппа.
  - д) группа.
80. В какие структуры турагент должен вносить обязательные платежи:
- а) Союз туристических агентств.
  - б) Альянс туристических агентств.
  - в) Ростуризм.
  - г) Российский союз туриндустрии.
  - д) в указанные структуры обязательные взносы не предусмотрены.
  - е) Ассоциация "Турпомощь".
81. На предприятии индустрии туризма и гостеприимства намечена ревизия проверяющих органов. Срочно понадобилась инвентаризация документации, связанной с операционализацией и контролем. Какой классификатор будет востребован руководством для обеспечения бесперебойной работы отеля / турфирмы?
- а) ОКВ.
  - б) ОКУД,
  - в) ОКАТО.
  - г) ЕСКД.
  - д) ОКПД2
  - е) ОКТМО.
82. Охватывает ли в группировка 55. "Деятельность по предоставлению мест для временного проживания" функционирование санаторно-курортных учреждений?
- а) да, охватывает.

b) нет, не охватывает.

83. Охватывает ли в группировка 55. "Деятельность по предоставлению мест для временного проживания" функционирование общежитий для молодежи и рабочих?

a) да, охватывает.

b) нет, не охватывает.

84. Какую форму из представленных ниже заполняют индивидуальные предприниматели в процессе изменения кода ОКВЭД?

a) все вышеперечисленное.

b) P24001.

c) P13001.

d) P14001.

85. В какую группировку кодов ОКВЭД входит предоставление туристических информационных услуг?

a) 55.9

b) 56.1

c) 79.1

d) 79.9

e) 56.3

f) 55.2

86. Существует ли в нашей стране лицензирование туристской деятельности?

a) да, существует.

b) нет, не существует.

87. Требуется ли финансовое обеспечение экскурсионному бюро?

a) да, требуется.

b) нет, не требуется.

88. Можно ли назвать финансовое обеспечение ответственности туроператора / банковские гарантии условным лицензированием?

a) нет, нельзя.

b) да, можно.

89. Определите верное соответствие:

1.	Резервный фонд:	a.	1 % от общей цены туристского продукта.
2.	Финансовое обеспечение:	b.	тарификация взносов от 50 до 500 тыс. руб.
3.	Фонд персональной ответственности:	c.	страхование на 500 тыс. - 10 - 50 млн. руб.

90. Туроператоры в сфере въездного туризма должны иметь финансовое обеспечение в размере:

a) другое.

b) 10 млн руб.

c) 5 % от общей цены турпродукта.

d) 50 млн руб.

e) 500 тыс. руб.

91. В настоящее время подлежит в России подлежит лицензированию свыше:

a) 70 видов деятельности.

b) 40 видов деятельности.

c) 80 видов деятельности.

- d) 90 видов деятельности.
- e) 50 видов деятельности.
- f) 100 видов деятельности.
- g) 60 видов деятельности.

92. Лицензия в самом общем виде - это:

- a) некоторое требование.
- b) разрешение.
- c) система требований.
- d) соответствие некоторым условиям.

93. Объем взносов туроператора в резервный фонд, в случае отправки им за отчетный период 420 тыс. чел., составит:

- a) 300 тыс. руб.
- b) 50 тыс. руб.
- c) 500 тыс. руб.
- d) 10 тыс. руб.
- e) 100 тыс. руб.

94. В случае проведения проверки организации выявлены некоторые нарушения. Какое время будет предоставлено предпринимателю на устранение этих нарушений?

- a) 10 дней.
- b) 60 дней.
- c) 20 дней.
- d) 30 дней.
- e) 90 дней.
- f) 15 дней.

95. Определите верное соответствие: вид лицензии / организация:

1.	Лицензия на перевозки внутренним водным транспортом:	a.	ГИБДД МВД.
2.	Лицензия на алкоголь:	b.	Россельхознадзор Министерства сельского хозяйства.
3.	Лицензия на предоставление охранных услуг:	c.	Росздравнадзор Министерства здравоохранения.
4.	Регистрация маломерных судов:	d.	Министерство финансов.
5.	Лицензия на перевозку пассажиров автотранспортом:	e.	ГИМС МЧС.
6.	Лицензия для работы аудиторских компаний:	f.	Ространснадзор Министерства транспорта.
7.	Лицензия на оказание медицинских услуг:	g.	ФРАР Министерства финансов.
8.	Лицензия по содержанию и использованию животных в зоопарках:	h.	Росгвардия.
9.	Регистрация автотранспорта:	i.	Ространснадзор Министерства транспорта.

96. Какое количество федеральных органов исполнительной власти в нашей стране имеет право на лицензирование того или иного вида деятельности?

- a) 10 ед.
- b) 30 ед.

- c) 50 ед.
- d) 20 ед.
- e) 40 ед.

97. Турфирма "Солнце Плюс" приобрела микроавтобус с количеством посадочных мест - 6 ед. Нужно ли руководству этой компании приобретать транспортную лицензию?

- a) да, необходимо, но если в автопарке турфирмы будет минимум два таких микроавтобуса.
- b) да, необходимо, так как даже одно транспортное средство с таким количеством посадочных мест подлежит лицензированию.
- c) нет, оформление транспортной лицензии в данном случае не требуется.

98. Охватывают ли лицензионные требования к квалификации сотрудников?

- a) да, охватывают.
- b) нет, не охватывают.

99. Рассмотрим ситуацию: турфирма "Солнце Плюс" занимается выездным туризмом и регулярно выплачивает выплаты в резервный фонд. Турфирма заключила договор страхования ответственности со страховым холдингом "Вера Комфорт". Определите сумму ежегодных выплат страховому холдингу турфирмой, если ставка по обслуживанию финобеспечения составляет 1,5 % от размера финансовых гарантий:

- a) 50 тыс. руб.
- b) 120 тыс. руб.
- c) 100 тыс. руб.
- d) 150 тыс. руб.
- e) 200 тыс. руб.

100. Освобождение от финансового обеспечения может получить туристская компания, которая сформирует:

- a) нет правильного ответа.
- b) резервный фонд в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- c) резервный фонд в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- d) фонд персональной ответственности в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- e) фонд персональной ответственности в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год.

101. Можно ли вносить средства в фонд персональной ответственности поквартально?

- a) нет, можно вносить только всю сумму сразу.
- b) да, это возможно.

102. Какую сумму необходимо внести в резервный фонд в первый раз?

- a) 300 тыс. руб.
- b) 100 тыс. руб.
- c) 500 тыс. руб.
- d) 50 тыс. руб.

103. Какой фонд в сфере туризма в прошлом назывался компенсационным?







- a) фонд персональной ответственности.
- b) резервный фонд.

104. Рассмотрим ситуацию: турфирма "#ДолойЗиму" не успела вовремя оформить документы и не попала в Единый федеральный реестр туроператоров. Несмотря на то, что турфирма не была внесена в реестр ЕФРТ, этот факт не помешал ее руководству продолжить и дальше

осуществлять свою профессиональную деятельность. Однако, все тайное рано или поздно становится явным: в итоге данный нелюбимый факт вскрылся. В этой связи вопрос: какое наказание понесет руководство турфирмы (в целом турфирма) перед государством?

- a) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 5 млн. до 10 млн. руб.
- b) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 3 мес. до 1 года.
- c) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 150 тыс. руб.
- d) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 100 тыс. руб.
- e) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 6 мес. до 1 года.
- f) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 3 млн. до 8 млн. руб.

105. Определите верное соответствие: руководитель / организация:

1.		a.	Президент Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь"
2.		b.	Почетный президент Альянса туристических агентств.
3.		c.	Президент Союза туристических агентств.
4.		d.	Почетный президент Российского союза туриндустрии.
5.		e.	Исполнительный директор Альянса туристических агентств.
6.		f.	Исполнительный директор Ассоциации туроператоров России.

106. Определите верное соответствие:

1.		a.	Александр Лейбович.
2.		b.	Ольга Любимова.
3.		c.	Александр Шохин.
4.		d.	Зарина Догузова.
5.		e.	Игорь Бухаров.
6.		f.	Геннадий Ламшин.

107. Определите верное соответствие: должность / квалификационный уровень:

1.	Горничная / помощник повара:	a.	4 уровень.
2.	Заместитель директора по операционной деятельности / коммерческий директор турфирмы:	b.	5 уровень.
3.	Руководитель службы приема и размещения отеля / руководитель отеля международного туризма:	c.	6 уровень.
4.	Администратор отеля / продавец-консультант ("менеджер") турфирмы:	d.	3 уровень.

108. Определите верное соответствие: должность / квалификационный уровень:

1.	Инструктор-проводник:	a.	3-4 уровни.
2.	Горничная:	b.	1-4 уровни.
3.	Повар:	c.	5 уровень.
4.	Работник по приему и размещению гостей:	d.	4-7 уровни.
5.	Управляющий гостиничного комплекса:	e.	3-6 уровни.
6.	Экскурсовод-гид:	f.	5-8 уровни.

109. Определите верное соответствие: профессиональное объединение / страна:

1.	КНА:	a.	Турция.
2.	НАИ:	b.	Китай.
3.	ИНА:	c.	Япония.
4.	ЖНА:	d.	Индия.
5.	СНА:	e.	Южная Корея.
6.	TÜROB:	f.	Израиль.

110. Схема подтверждения квалификации включает в себя следующие действия:

1.	5 этап:	a.	теоретический экзамен.
2.	4 этап:	b.	практический экзамен.
3.	2 этап:	c.	регистрация соискателя.
4.	1 этап:	d.	заполнение данных.
5.	3 этап:	e.	получение сертификата.

Определите верное соответствие: профессиональное объединение / страна:

1.	АНЛА:	a.	Франция.
2.	УКН:	b.	Германия.
3.	УСТА:	c.	Великобритания.
4.	ДЕНОГА:	d.	США.
5.	GNC:	e.	США.

111. Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства функционирует на базе:

- Федерации рестораторов и отельеров.
- Российского союза промышленников и предпринимателей.
- Национального агентства развития квалификаций.
- Национального совета при Президенте РФ по профессиональным квалификациям.
- Центрах независимой оценки квалификаций.

112. Национальное агентство развития квалификаций изначально было учреждено:

- Объединением предпринимателей "Опора России".
- Общественной организацией "Деловая Россия".
- Министерством труда и социальной защиты.
- Министерством науки и высшего образования.
- Министерством экономического развития.
- Российским союзом промышленников и предпринимателей.

113. ЦОК в сфере гостеприимства и Совет по профессиональным квалификациям в сфере гостеприимства - это разные структуры?

- да, это разные структуры.
- нет, несмотря на разные названия - это одна и та же структура.

114. Рассмотрим ситуацию: в гостинице "Взморье" в настоящее время срочно потребовалось проведение независимой оценки классификации персонала. Директор службы HR отеля решает обратиться в ЦОК "Профессионалы будущего". Стоимость оценки персонала составляет в этой организации - 5,5 тыс. руб. с человека, да и пройти экзамен можно дистанционно. Как вы думаете, стоит ли управляющей гостиницы "Взморье" одобрить это выгодное предложение и оформить договор с ЦОК "Профессионалы будущего"?

- a) нет, это предложение следует отклонить, так как это предложение категорически неприемлемо для предприятия.
- b) да, это предложение стоит поддержать, так как оно крайне выгодно предприятию.

115. В настоящее время учредителем Национального агентства развития квалификаций является:

- a) Министерство труда и социальной защиты.
- b) Общественная организация "Опора России".
- c) Министерство науки и высшего образования.
- d) Министерство экономического развития.
- e) Федеральное агентство по туризму.
- f) Общественная организация "Деловая Россия".
- g) Российский союз промышленников и предпринимателей.

116. Координация деятельности центров независимой оценки, а также советов по профессиональным квалификациям осуществляется:

- a) Министерством труда и социальной защиты.
- b) Национальным агентством развития квалификаций.
- c) Министерством науки и высшего образования.
- d) Национальным советом при Президенте РФ.
- e) Российским союзом промышленников и предпринимателей.

117. Обязательно ли учитывать положения профессиональных стандартов в рамках повышения квалификации сотрудников предприятий индустрии туризма и гостеприимства на базе профильных вузов?

- a) да, эти положения обязательно учитываются.
- b) нет, учет этих положений не обязателен.

118. Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации ведется следующей структурой:

- a) Национальным агентством развития квалификаций.
- b) Центром оценки квалификации.
- c) Советом по профессиональным компетенциям в сфере гостеприимства.
- d) Министерством труда и социальной защиты.
- e) Министерством науки и высшего образования.
- f) Федерацией рестораторов и отельеров.

119. Обязательно ли подтверждение своей квалификации в индустрии туризма и гостеприимства по профессиональным стандартам на базе ЦОК?

- a) нет, не обязательно.
- b) да, обязательно.

120. Центры оценки квалификации в сфере гостеприимства функционируют на базе:

- a) Министерства труда и социальной защиты.
- b) Совета по профессиональным компетенциям в сфере гостеприимства.
- c) Национального агентства развития квалификаций.
- d) Федерации рестораторов и отельеров.

- e) Агентства "Молодые профессионалы".
- f) Национального совета по профессиональным квалификациям.

121. Профессиональные стандарты определяют:

- a) уровень квалификации, трудовые функции сотрудников.
- b) соблюдение требований технических регламентов.
- c) системы обеспечения качества услуг.
- d) добровольное подтверждение соответствие продукции и услуг.
- e) уровень безопасности жизни и здоровья граждан.

122. Национальный совет по профессиональным квалификациям возглавляет:

- a) Геннадий Ламшин.
- b) Зарина Догужева.
- c) Игорь Бухаров.
- d) Александр Шохин.
- e) Александр Лейбович.

123. Сертификат оценки квалификации, выданный соискателю, действителен в течение:

- a) трех лет.
- b) пяти лет.
- c) четырех лет.
- d) одного года.
- e) двух лет.



124. Назовите общее количество советов по профессиональным квалификациям в структуре НСПК:

- a) 38.
- b) 48.
- c) 58.
- d) 18.
- e) 28.


125. Определите верное соответствие: цвет флага / категория пляжа:

1.		a.	третья категория.
2.		b.	вторая категория.
3.		c.	первая категория.

126. Определите верное соответствие: цвет флага на пляже (на территории РФ) / значение:

1.		a.	Купание разрешено в пределах видимости спасательной службы.
2.		b.	Купание запрещается.
3.		c.	Купание разрешается.
4.		d.	Купание разрешено только для серферов.
5.		e.	Купание запрещается.


127. Определите верное соответствие: цвет флага (международная практика) / критерий безопасности:

1.		a.	В воде наблюдается активность морских существ.
----	---	----	--

2.		b.	Вода загрязнена.
3.		с.	Купание разрешено, но с соблюдением мер предосторожности.
4.		d.	В районе купания запрещается использование тяжелых серфбордов.
5.		e.	Пляж соответствует требованиям по безопасности и комфорту.
6.		f.	Купание категорически запрещено.

128. Определите верное соответствие: цвет "акульего" флага / значение:

1.		a.	Опасность появления акул велика.
2.		b.	Условия обнаружения акул оптимальные.

3.		с.	Условия обнаружения акул неблагоприятные.
4.		d.	Акулы обнаружены, дается сирена.

129. Определите верное соответствие: цвет горнолыжной трассы / уровень сложности / опасности:

1.		a.	Уровень сложности для начинающих
2.		b.	Средний уровень сложности.
3.		с.	Высокий уровень сложности / очень высокая степень риска.
4.		d.	Высокая или средняя степень риска.
5.		e.	Слабая степень риска.

6.		f.	Низкий уровень сложности.
----	--	----	---------------------------

130. Определите верное соответствие: уровень горнолыжной трассы / угол наклона:

1.	Синий:	a.	свыше 40 %.
2.	Красный:	b.	от 15 до 25 %.
3.	Черный:	c.	от 5 до 15 %.
4.	Зеленый:	d.	от 25 до 40 %.



131. Что это за объект?

- a) топчан.
- b) лежак.
- c) шезлонг.

132. Разноцветные флажки в детском пляжном туризме используются:

- a) все ответы верны.
- b) для идентификации санаториев (или детских лагерей и т.д.).
- c) для идентификации отрядов.
- d) для подачи сигналов.

133. Согласно нормативам зонирования, зона отдыха на пляже должна составлять:

- a) 60 % площади территории пляжа.
- b) 40% площади территории пляжа.
- c) 20 % площади территории пляжа.
- d) 30 % площади территории пляжа.
- e) 50 % площади территории пляжа.
- f) 10 % площади территории пляжа.



134. Как называется эта конструкция?

- a) пляжный лифт.

- b) пляжная консоль.
- c) панорамный лифт.
- d) пляжный подъемник.

135. Сколько пляжей в России прошли классификацию в настоящее время?

- a) больше 80 пляжей.
- b) больше 60 пляжей.
- c) больше 50 пляжей.
- d) около 100 пляжей.
- e) больше 40 пляжей.
- f) больше 70 пляжей.

136. Расстояние между кабинками для переодевания, урнами, туалетами, душевыми кабинками должно составлять не более:

- a) 50 метров.
- b) 200 метров.
- c) 150 метров.
- d) 100 метров.

137. Стоимость аренды санаторно-курортным учреждением у муниципалитета стандартного пляжа (протяженность - 150 м.) составляет в настоящее время:

- a) 1,5 млн руб.
- b) около 1 млн руб.
- c) более 50 тыс. руб.
- d) более 2,5 млн руб.
- e) более 2 млн руб.
- f) около 2 млн руб.



138. Что изображено на фото (тарелкообразные строения на сваях на территории пляжа)?

- a) пляжный комплекс.
- b) объекты инфраструктуры санатория.
- c) кафетерии.
- d) пляж.

139. Расстояние между спасательными вышками должно составлять:

- a) 150 метров.
- b) 100 метров.
- c) не более 50 метров.
- d) 200 метров.
- e) более 250 метров.



140. Как правильно называется эта дорожка на пляже?

- a) грейдер.
- b) рулонер.
- c) проходная дорожка.
- d) тротуарная дорожка.
- e) пешеходная дорожка.

141. Выберите верные утверждения: международная система классификации "Голубой флаг":

- a) охватывает более 3 тыс. пляжей мира.
- b) охватывает более 4 тыс. пляжей мира.
- c) в более 40 странах.
- d) представлена в около 40 странах.
- e) включает 18 аттестованных пляжей в России.
- f) включает 15 аттестованных пляжей в России.
- g) включает в себя более 20 критериев оценки.
- h) включает в себя более 30 критериев оценки.

142. Где именно на территории Краснополянского поселкового округа располагаются "Горки Город апартаменты"?

- a) с. Эстосадок.
- b) п. Красная поляна.
- c) курорт "ГТЦ "Газпром"".
- d) курорт Роза Хутор.



143. Что это за объект?

- a) ратрак.
- b) фуникулер.
- c) регель.
- d) бугель.

144. Где именно на территории Краснополянского поселкового округа располагается "Культурно-этнографический центр «Моя Россия»"?

- a) с. Эстосадок.
- b) курорт "Роза Хутор".
- c) курорт "ГТЦ "Газпром"".
- d) с. Красная поляна.

145. Знак категории горнолыжной трассы состоит из:

- a) цветового фона.
- b) пиктограмм.
- c) номера.
- d) объемного рисунка.

146. В настоящее время в России насчитывается:

- a) около 100 горнолыжных трасс.

- b) более 150 горнолыжных трасс.
- c) более 50 горнолыжных трасс.
- d) более 100 горнолыжных трасс.

147. Определите верное соответствие: ассоциация / страна:

1.	СНА:	a.	Южная Корея.
2.	ИНА DARAN:	b.	Япония.
3.	НАИ:	c.	Иран.
4.	ЖНА:	d.	Индия.
5.	КНА:	e.	Китай.

148. Программы (стандарты) обслуживания, сертифицированные Росстандартом в качестве систем сертификации, находятся в:

- a) реестре зарегистрированных систем классификации;
- b) реестре зарегистрированных систем обязательной сертификации;
- c) реестре зарегистрированных систем стандартизации;
- d) реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации.
- e) реестре зарегистрированных систем соответствия;

149. Органом по сертификации может являться:

- a) профессиональные объединения;
- b) религиозные организации;
- c) все вышеперечисленное.
- d) общественные объединения;

150. Срок действия сертификата соответствия и приложимых к нему свидетельств в системах добровольной сертификации в индустрии туризма и гостеприимства составляет, как правило:

- a) четыре года;
- b) два года;
- c) три года;
- d) пять лет.
- e) один год;

151. Определите верное соответствие: ассоциация / страна:

1.	УКН:	a.	Турция
2.	USTA:	b.	Израиль.
3.	АНЛА:	c.	Германия.
4.	GNC:	d.	Великобритания.
5.	ИНА:	e.	США.
6.	DEHOGA:	f.	США.
7.	TÜROB:	g.	Франция.

152. Знак соответствия «Japan Friendly» представляет собой изображение:

- a) цветущей сакуры;
- b) восходящего солнца;
- c) горы Фудзияма.
- d) собаки-акито;
- e) кота;

153. Проект Ростуризма, направленный на учет национальных и религиозных особенностей иностранных туристов, называется:

- a) «Russia.travel»;
- b) «Русское гостеприимство»;
- c) «Мир без границ»;
- d) «Сделано в России».

154. Специальный знак, подтверждающий адаптацию услуги или товара под тот или иной стандарт, требования органа по сертификации называется:

- a) знак классификации;
- b) знак качества;
- c) знак соответствия;
- d) знак сертификации.

155. Разработчиком и оператором программы «Japan Friendly» в России является компания:

- a) Российская гостиничная ассоциация.
- b) Российский союз туриндустрии;
- c) «Мир без границ»;
- d) Тумларе;
- e) Национальный туристический союз;

156. Сертификационные требования стандарта «Халяль Туризм Стандарт», который предполагает наличие в отеле отдельной кухни «Halal», относятся к отелю категории:

- a) пять лун.
- b) одна луна;
- c) четыре луны;
- d) три луны;
- e) две луны;

157. Определите верное соответствие: программа обслуживания / количество отелей:

1.	Программа обслуживания "Kosher Friendly":	a.	более 50 отелей.
2.	Программа обслуживания "Halal Friendly":	b.	более 13 отелей.
3.	Программа обслуживания "Japan Friendly":	c.	более 20 отелей.
4.	Программа обслуживания "India Friendly":	d.	более 2 отелей (официально).
5.	Программа обслуживания "China Friendly":	e.	около 2 отелей.

158. Любая компания в индустрии туризма и гостеприимства помимо сертификации программ обслуживания (включая, например, программы "Чайна Френдли", "Халяль Френдли" и т.д., а также такие специализированные программы, как экологическая сертификация по жизненному циклу "Цветок жизни") может также осуществлять сертификацию предоставляемых услуг в системе национальной стандартизации (в системе ГОСТ Р) (например, экскурсионные услуги, услуги гостиниц по предоставлению временного жилья, услуги по обеспечению питания с полным ресторанным обслуживанием и т.д.), в т.ч. систем менеджмента качества ИСО 9001.

Отсюда возникает вопрос, на какой период турфирме / гостинице выдается сертификат соответствия в системе ГОСТ Р, если известно, что срок действия такого сертификата совпадает со сроками действия свидетельства о классификации:

- a) два года.
- b) один год.
- c) три года.
- d) четыре года.
- e) пять лет.

159. Обязательно ли при прохождении отелем сертификации по стандартам обслуживания с учетом этнокультурной специфики потребителей – получать сертификат соответствия на весь номерной фонд или достаточно сертифицировать отдельные номера (или блок номеров)?

- a) сертифицировать можно только отдельные номера отеля (или блок номеров);
- b) сертификации подлежит весь номерной фонд отеля;
- c) процедура сертификации может охватывать как номерной фонд отеля, так и отдельные номера (или блок номеров).

160. Определите верное соответствие: стандарт обслуживания / орган по сертификации:

1.	Международный сертификационный центр «Халяль» ЦДУМ РФ:	a.	программа обслуживания «China Friendly».
2.	"РИИЦ":	b.	программа обслуживания «Халяль Туризм Стандарт».
3.	Международный центр стандартизации и сертификации «Халяль» Совета муфтиев России:	c.	программа обслуживания «India Friendly».
4.	"Мир без границ":	d.	программа обслуживания «Халяль-Френдли Стандарт».

161. Какие программы обслуживания до сих пор не зарегистрированы в системе добровольной сертификации Росстандарта?


- a) программа обслуживания "India Friendly".
- b) программа обслуживания "Kosher Friendly".
- c) программа обслуживания "Japan Friendly".
- d) программа обслуживания "China Friendly".
- e) программа обслуживания "Halal Friendly".

162. Определите верное соответствие: этап / процесс сертификации:

1.	Пятый этап:	a.	Оформление заключения (результатов сертификации).
----	-------------	----	---

2.	Шестой этап:	b.	Аудит (проверка) сертифицируемого объекта.
3.	Третий этап:	c.	Рассмотрение документации.
4.	Второй этап:	d.	Оформление заявки.
5.	Первый этап:	e.	Инспекционный контроль.
6.	Четвертый этап:	f.	Выдача сертификата.

163. Выберите газету, которую можно распространять всем китайским туристам, независимо от того, из какой страны они прибыли:

1.		a.
2.		b.
3.		c.
4.		d.

164. Рассмотрим ситуацию: сопровождающий туристской группы из Израиля попросил представителя принимающей туристской компании в отеле перед Шаббатом поздравить израильтян с наступлением священной субботы. Представитель турфирмы пришел в холл отеля в 23.50 пятницы. Что ему делать дальше?

- a) связаться с сопровождающим тургруппы и пригласить туристов в холл.
- b) вернуться к себе в номер (или на рабочее место) ни с чем, поскольку Шаббат уже наступил.
- c) открыть двери номеров, где проживают туристы, и обратиться к ним с просьбой выйти в холл.
- d) позвонить на номера туристов в индивидуальном порядке.



165. Данная эмблема обозначает:

- a) другое.
- b) Программа обслуживания "Kosher Friendly".
- c) Система добровольной сертификации продуктов питания "Кошер сертификация – КР"



166. На фото изображен (в рамках проекта «China Friendly»):

- a) Ленинский мемориал.
- b) Дом-музей В.И. Ленина.
- c) дорога к шалашу Ленина.
- d) музей-заповедник «Ленинские горы».
- e) музей Политической истории России.

### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен**

1. История развития стандартизации.
2. Цели, сущность и содержание стандартизации. Объекты и функции стандартизации.
3. Применение нормативных документов и характер их требований.
4. Государственные, международные и региональные стандарты.
5. основополагающие стандарты государственной системы стандартизации.
6. Органы и службы по стандартизации. Росстандарт, ВНИИС.
7. Порядок разработки стандартов.

8. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
9. Стандартиформ. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации, метрологии и сертификации.
10. Актуальность работ по стандартизации на международном уровне (ЕС, США, Япония).
11. Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг.
12. Работа технических комитетов «ТК-199», «ТК-161». Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии.
13. Показатели качества услуг и разработка требований к конкретным показателям качества.
14. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
15. Понятие и состав нормативных документов.
16. Национальные стандарты: их значение, применение, виды, правила разработки и утверждения.
17. Правила стандартизации в сфере услуг. Общероссийские классификаторы. Стандарты организаций.
18. Анализ нормативных документов в сфере туристских услуг; услуг общественного питания и услуг размещения. Классификация на предприятиях индустрии гостеприимства в РФ.
19. Правила применения и способы маркировки знаками соответствия. Знаки соответствия при обязательной и добровольной сертификации.
20. Становление и развитие российской сертификации: цели, принципы, понятия и функции.
21. Критерии сертификации услуг. Сертификат соответствия и декларация о соответствии.
22. Органы по сертификации в сфере услуг.
23. Сертификация – осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов.
24. Эффект сертификации. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.
25. Сертификация в области систем менеджмента качества. Стандарты ИСО в российской сертификации.
26. Обеспечение качества туристского продукта. Требования к качеству туристского продукта.
27. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. Организация и проведение обязательной и добровольной сертификации.
28. Требования к нормативным документам и порядок проведения сертификации услуг.
29. Система обслуживания «Halal Friendly»: понятие, задачи, требования, органы сертификации.
30. Система обслуживания «China Friendly»: понятие, задачи, требования, органы сертификации.
31. Системы обслуживания «Japan Friendly», «Kasher Friendly», «Indian Friendly»: понятие, задачи, требования, органы сертификации.
32. История лицензирования туризма в Российской Федерации.
33. Система аккредитации (аттестации) экскурсоводов: проблемы и перспективы.

34. Проблема финансового обеспечения (финансовых гарантий) в туризме.

35. Резервный (компенсационный) фонд. Фонд персональной ответственности. Единый федеральный реестр туроператоров. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств.

**Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>ОПК-7 – способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</b>				
1.	Задание закрытого типа	Обязательно ли при прохождении отелем сертификации по стандартам обслуживания с учетом этнокультурной специфики потребителей – получать сертификат соответствия на весь номерной фонд или достаточно сертифицировать отдельные номера (или блок номеров)? 1) сертифицировать можно только отдельные номера отеля (или блок номеров). 2) сертификации подлежит весь номерной фонд отеля. 3) процедура сертификации может охватывать как номерной фонд отеля, так и отдельные номера (или блок номеров). 4) нет правильного ответа.	3	1
2.		Специальный знак, подтверждающий адаптацию услуги или товара под тот или иной стандарт, требования органа по сертификации называется: 1) знак классификации. 2) знак качества. 3) знак соответствия. 4) знак сертификации.	3	1
3.		Программы (стандарты) обслуживания, сертифицированные Росстандартом в качестве систем сертификации,	4	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>находятся в:</p> <p>1) реестре зарегистрированных систем классификации.</p> <p>2) реестре зарегистрированных систем обязательной сертификации.</p> <p>3) реестре зарегистрированных систем стандартизации.</p> <p>4) реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации.</p> <p>5) реестре зарегистрированных систем соответствия.</p> <p>6) нет правильного ответа.</p>		
4.		<p>Органом по сертификации может являться:</p> <p>1) профессиональные объединения.</p> <p>2) религиозные организации.</p> <p>3) все вышеперечисленное.</p> <p>4) общественные объединения.</p>	3	1
5.		<p>Срок действия сертификата соответствия и приложимых к нему свидетельств в системах добровольной сертификации в индустрии туризма и гостеприимства составляет, как правило:</p> <p>1) четыре / три года.</p> <p>2) два / три года.</p> <p>3) три / один года.</p> <p>4) пять / один лет.</p>	3	1
6.	Задание открытого типа	<p>Ситуационная задача:</p> <p>Экскурсионное бюро «Город путешествий» решил расширить штат экскурсоводов. По объявлению в офис бюро пришли два молодых человека: один – закончил колледж по туризму, другой – университет (бакалавриат). Директор экскурсионного бюро решил взять обоих претендентов на работу по организации экскурсий и разработке экскурсионных программ.</p>	<p>Руководитель организации поступил неправильно. Так как согласно профессиональному стандарту 04.005 Экскурсовод (гид) трудовая функция по организации экскурсий и разработке экскурсионных программ соответствует 5 уровню квалификации</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Правильно ли поступил руководитель организации, тем более, что выпускники имеют отличные аттестаты?	– уровень бакалавриата. Компетенции выпускника колледжа соответствуют 4 уровню квалификации и нацелены на прием и обработку заказов, координацию работы по реализации экскурсий.	
7.		Ситуационная задача: Гостиница «Пегас» заинтересована в развитии на базе отеля программы / стандарта этноконфессионального обслуживания «Halal Friendly». Какие шаги включает в себя процесс сертификации Халяль?	Процесс сертификации Халяль включает в себя следующие этапы: 1)подача заявки. 2)выездной аудит. 3)аудиторский отчет. 4)решение о выдаче. 5)выдача сертификата. Срок действия сертификата 3 года.	5
8.		Ситуационная задача: Предприниматель Ревзанов И.С. решил открыть мини-отель в центре города. Отель построен под требования отеля с категорией «без звезд». Для открытия отеля г-ну Ревзанову необходимо пройти классификацию средства размещения. Куда предпринимателю следует обратиться?	Предпринимателю следует обратиться на портал «Классификация-туризм.рф» где можно найти перечень аккредитованных организаций, когда-либо проводивших экспертизу астраханских средств размещения. Можно понять какие аккредитованные организации проводили процедуру классификации тех или иных отелей региона. Исходя из этого можно выбрать несколько организаций и более подробно рассмотреть их предложения (стоимость, требования, условия)	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			на собственных веб-сайтах.	
9.		<p>Ситуационная задача:            Федеральная туристическая компания «НордСтримТур» решила создать корпоративный кодекс / стандарт организации, ориентируясь на корпоративной стандарт ОАО «РЖД». Какую организацию она может привлечь под формирование такого стандарта и какие разделы он может в себя включать?</p>	<p>Проект стандарта организации – федеральной туристической компании может быть подготовлен любым органом по сертификации, являющемся экспертом в сфере сертификации туристских услуг.            В данном случае, учитывая статус компании, это может быть Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации.            Разделы корпоративного стандарта могут быть следующими (по аналогии со стандартом РЖД):            1. Кодекс корпоративного поведения.            2. Положение об экономическом соревновании.            3. Регламент наград.            4. Инструкция по делопроизводству.            5. Положение о корпоративном стиле.</p>	5
10.		<p>Ситуационная задача:            Руководство гостиничного комплекса «Аркадия» в г. Нижний Тагил решила заключить договор с туристской компанией экстремального промышленного туризма</p>	<p>Безопасность туристов в средстве размещения в рамках организации программ промышленного туризма регламентируется</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		«Вертикаль С». Нужно ли предусмотреть какие-то дополнительные условия по безопасности туристов? Каким документом следует руководствоваться?	ГОСТ Р ИСО 13810-2016 «Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг. В средстве размещения руководство гостиницы должно гарантировать туристам: 1) наличие на ресепшен аптечки для оказания первой доврачебной помощи. 2) наличие письменных инструкций по действиям в ЧС. 3) соблюдение и знание персоналом правил безопасности на объекте. 4) демонстрацию инструкций по технике безопасности. 5) наличие на ресепшен номеров телефонов экстренных служб для связи с ними в чрезвычайных ситуациях. 6) наличие ответственного лица по технике безопасности (при необходимости). в устной или письменной форме о правилах безопасности.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

##### 7 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	4/5	20	Согласно расписанию
2.	Выполнение практических заданий	4/5	20	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
<b>Всего</b>			<b>40</b>	-
<b>Блок бонусов</b>				
3.	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
<b>ЭКЗАМЕН</b>			<b>50</b>	-
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Неготовность к занятию</i>	2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	Зачтено
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература:**

1. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / . — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 118 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95385.html>

2. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Николаев М.И.- Электрон. текстовые данные. - Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 115 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>. - ЭБС «IPRbooks».

3. Орловцева О.А. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Орловцева О.А., Надеев А.А., Муравьев А.В. - Электрон. текстовые данные. - Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93266.html>. - ЭБС «IPRbooks».

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Абдель Вахед Э.А.М. Транспортное обеспечение в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Абдель Вахед Э.А.М., Мударисов Р.Г. - Электрон. текстовые данные. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. - 120 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/100647.html>. - ЭБС «IPRbooks».

Безопасность личности, общества, государства : учебно-методическое пособие / . — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95396.html>

2. Трубилин А.Г., Развитие внутреннего туризма территорий : монография / Трубилин А.Г. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2019. - 132 с. - ISBN 978-5-394-03507-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394035074.html>.

3. Экологический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для высшей школы / Трифонова Т.А., Селиванова Н.В., Ильина М.Е. - М.: Академический Проект, 2020. "Gaudeamus" Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829130009.html>

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru).

3. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

4. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с

ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).