

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 17:58:12
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.22 «Стандартизация и контроль качества туристических услуг»

Направление подготовки

43.03.02

«Туризм»

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация туристских и турагентских услуг

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
Кафедра таможенного дела,
внешнеэкономической деятельности и туризма
«28» августа 2024, протокол №1
Заведующий кафедрой к.э.н., проф.
М.В.Родченков

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 516

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела		Стр.
1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.	Объем дисциплины	6
5.	Содержание дисциплины	6
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	12
7.	Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	17
8.	Литература	17
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	18
10.	Методические указания для обучающихся	18
11.	Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине	20
12.	Перечень информационных технологий	22
13.	Материально-техническая база	23

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Стандартизация и контроль качества туристических услуг» состоит в изучении студентами нормативных основ и современной практики стандартизации и сертификации услуг индустрии туризма и гостеприимства, а также формирование у студентов знаний по оценке качества оказываемых услуг.

Для достижения поставленной цели при изучении дисциплины решаются следующие **задачи**:

- сформировать представление о значении стандартов, стандартизации и добровольного подтверждении соответствия услуг;
- познакомить студентов со стандартами организаций туризма и гостиничного бизнеса, их значением для развития бизнеса;
- изучить процедуры проведения работ по сертификации услуг на предприятиях отрасли.

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

2.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки и с учетом обобщенных трудовых функций и трудовых функций профессиональных стандартов 04.005 «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)» к выполнению которых в ходе обучения готовится обучающийся.

Соотношение обобщённых трудовых функций (ОТФ) и трудовых функций, имеющих отношение к будущей профессиональной деятельности обучающегося (ТФ):

Код и наименование профессионального стандарта	Код и наименование ОТФ	Код и наименование ТФ
04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД)	D Оказание экскурсионных услуг	D/01.6 Разработка экскурсий D/02.6 Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии D/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций (результатов освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
------------------	------------------------

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
-------	---

2.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	сущность и основную направленность Закона «О техническом регулировании»; основное содержание технических регламентов и цели их принятия; роль, цели принципы стандартизации.	определять уровень качества новой или модернизированной услуги; применять на практике нормативные документы в области стандартизации в сфере туризма; ориентироваться в нормативных документах, касающихся всех видов услуг для населения.	навыками оформления заявки на проведение сертификации услуги (работы) в системе сертификации ГОСТ Р; навыками оформления разрешения на применение знака соответствия системы сертификации ГОСТ Р при добровольной сертификации продукции (работ, услуг).
	ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством и международными и национальными стандартами	структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания.	обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

3.1. Дисциплина «Стандартизация и контроль качества туристических услуг» относится к обязательной части учебного плана ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зач. ед. 108 часов.

Объем дисциплины	Всего часов		
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	108
Контактная работа обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего), в том числе:	28	12	12
Занятия лекционного типа	14	4	4
Занятия семинарского типа	14	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	0	0	0
Курсовая работа	0	0	0
Консультации	2	2	2
Контрольные часы на аттестацию, аттестация	0,3	0,3	0,3
Самостоятельная работа обучающихся СРС/подготовка к экзамену (зачету) в соответствии с БУП.	41,7/36	57,7/36	84,7/9
Формы промежуточной аттестации обучающегося (экзамен/зачет)	экзамен	экзамен	экзамен

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание дисциплины, структурированное по модулям и темам

№ темы	Наименование темы	Содержание темы
Модуль 1. Техническое регулирование		

1	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	Понятие «качество услуги». Качество как философская категория. Эволюция понятия. Современная терминология в области менеджмента качества. Потребность, потребительная стоимость, требования потребителя, характеристики качества. Характеристика требований к качеству процессов оказания услуг: общие требования и требования безопасности. Оценка качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
2	Основы технического регулирования	Общая характеристика технического регулирования. Этапы развития технического регулирования в нашей стране.

		Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования и трудности их реализации. Технические регламенты. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов. Программа разработки технических регламентов. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических регламентов в области туризма. Саморегулирование и саморегулируемые организации.
Рубежный контроль (РК 1)		Модульное тестирование
Модуль 2. Стандартизация		
3	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	Общая характеристика стандартизации. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ. Национальная система стандартизации. Состав нормативных документов. Национальные стандарты: их назначение, примечание, виды, правила разработки и утверждения. Правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации. Классификация, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организаций. Межгосударственная система стандартизации.
4	Стандартизация в зарубежных странах	Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.
Рубежный контроль (РК 2)		Модульное тестирование
Модуль 3. Сертификация		

5	Подтверждение соответствия	Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании». Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Подтверждение соответствия в системе технического регулирования. Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации, знаки соответствия.
6	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	Общая характеристика ИСО. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Модель СМК, основанная на процессном подходе. Сертификация СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система экологического менеджмента и ее сертификация. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация. Система менеджмента на основе принципов ХАССП. Интегрированные системы менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности и их сертификация.
		менеджмента на основе принципов ХАССП. Интегрированные системы менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности и их сертификация.
Рубежный контроль (РК 3)		Модульное тестирование
Итоговый контроль (ПА)		экзамен

* для обучающихся по заочной форме обучения

5.2. Модули и темы дисциплины, их трудоемкость по видам учебных занятий

Очная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАтт	Конс	
Модуль 1. Техническое регулирование		36	6	6	0	24	0	0	Текущий контроль
1.	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	12	4	-	-	8	-	-	Текущий опрос ($R_{снз}$); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	7	-	2	-	5	-	-	
2.	Основы технического регулирования	8	2	-	-	6	-	-	

СЗ	Основы технического регулирования	9	-	4	-	5	-	-	
Модуль 2. Стандартизация		36	6	4	0	26	0	0	Текущий контроль
3.	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	10	4	-	-	6	-	-	Текущий опрос ($R_{спз}$); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	9	-	2	-	7	-	-	
4.	Стандартизация в зарубежных странах	8	2	-	-	6	-	-	
СЗ	Стандартизация в зарубежных странах	9	-	2	-	7	-	-	
Модуль 3. Сертификация		36	2	4	0	27,7	0,3	2	Текущий контроль
5.	Подтверждение соответствия	9	1	-	-	8	-	-	Текущий опрос ($R_{спз}$);
СЗ	Подтверждение соответствия	9,7	-	3	-	6,7	-	-	
6.	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	8	1	-	-	7	-	-	РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	7	-	1	-	6	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2	
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		108	14	14	0	77,7 (36 ч. на экз)	0,3	2	

ЛЗ – занятия лекционного типа

ЛР – лабораторные работы

СЗ – занятия семинарского типа

СР – самостоятельная работа

КАТт – контрольные часы на аттестацию, аттестация

Конс – консультации

Очно - заочная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
Модуль 1. Техническое регулирование		36	2	2	0	32	0	0	Текущий контроль
1.	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	8	-	-	-	8	-	-	Текущий опрос ($R_{снз}$); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	10	-	2	-	8	-	-	
2.	Основы технического регулирования	10	2	-	-	8	-	-	
СЗ	Основы технического регулирования	8	-	-	-	8	-	-	
Модуль 2. Стандартизация		36	1	2	0	33	0	0	Текущий контроль
3.	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	9	-	-	-	9	-	-	Текущий опрос ($R_{снз}$); РК - Тестирование
СЗ	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	10	-	2	-	8	-	-	
4.	Стандартизация в зарубежных странах	9	1	-	-	8	-	-	(решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Стандартизация в зарубежных странах	8	-	-	-	8	-	-	
Модуль 3. Сертификация		36	1	4	0	28,7	0,3	2	Текущий контроль
5.	Подтверждение соответствия	7	-	-	-	7	-	-	Текущий опрос ($R_{снз}$); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Подтверждение соответствия	9	-	2	-	7	-	-	
6.	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	8	1	-	-	7	-	-	
СЗ	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	9,7	-	2	-	7,7	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2	

Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах	108	4	8	0	93,7 (36 ч. на ЭКЗ)	0,3	2	
---	-----	---	---	---	------------------------------	-----	---	--

Заочная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
Модуль 1. Техническое регулирование		36	1	2	0	33	0	0	Текущий контроль
1.	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	9	1	-	-	8	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации	10	-	2	-	8	-	-	
2.	Основы технического регулирования	8	-	-	-	8	-	-	
СЗ	Основы технического регулирования	9	-	-	-	9	-	-	
Модуль 2. Стандартизация		36	1	2	0	33	0	0	Текущий контроль
3.	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	8	-	-	-	8	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК -
СЗ	Роль, цели, принципы, объекты стандартизации	9	-	2	-	7	-	-	Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
4.	Стандартизация в зарубежных странах	9	1	-	-	8	-	-	
СЗ	Стандартизация в зарубежных странах	10	-	-	-	10	-	-	
Модуль 3. Сертификация		36	2	4	0	27,7	0,3	2	Текущий контроль
5.	Подтверждение соответствия	7	1	-	-	6	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-3
СЗ	Подтверждение соответствия	9	-	2	-	7	-	-	

6.	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	8	1	-	-	7	-	-	
СЗ	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация	9,7	-	2	-	7,7	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ОПК-3
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		108	4	8	0	93,7 (9 ч. на экз)	0,3	2	

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

6.1. Задания для самостоятельной подготовки к занятиям семинарского типа

Семинарское занятие по теме 1

Тема: Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 1, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте содержание основных подходов к пониманию сущности качества.
2. Дайте определение понятиям «продукция», «услуга», «туристская услуга», «услуга размещения».
3. Перечислите основные требования, предъявляемые к туристским услугам.
4. Назовите основные классы характеристик.
5. Приведите примеры характеристик услуги.
6. Охарактеризуйте основные компоненты качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
7. Что такое «удовлетворенность» в менеджменте качества?
8. Охарактеризуйте уровни удовлетворенности потребителей в соответствии с моделью Н. Канона.
9. Какие элементы включает в себя менеджмент качества?
10. Дайте определение понятиям «менеджмент качества», «обеспечение качества», «улучшение качества», «планирование качества», «система качества».

Семинарское занятие по теме 2

Тема: Основы технического регулирования

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 2, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте содержание понятия «техническое регулирование».
2. Перечислите объекты и субъекты технического регулирования.
3. Почему реализация положений Закона «О техническом регулировании» способствует вступлению России в ВТО?
4. Сформулируйте основные цели, задачи и принципы технического регулирования.
5. В каких целях принимаются обязательные требования технических регламентов?
6. Раскройте содержание технического регламента.
7. В каких целях применяются специальные требования технического регламента?
8. Раскройте требования безопасности социально-культурных и туристских услуг.
9. Что представляет собой институт саморегулирования, используемый в западных странах?
10. Каким требованиям должна соответствовать саморегулируемая организация согласно Закону «О саморегулируемых организациях»?

Семинарское занятие по теме 3

Тема: Роль, цели, принципы, объекты стандартизации

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 3, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте сущность понятия «стандартизация». Какова роль стандартизации в системе технического регулирования?
2. Что является объектом стандартизации?
3. Сформулируйте цели и задачи стандартизации в России.
4. Охарактеризуйте современное состояние и структуру национальной системы стандартизации в России.
5. Какие типы нормативных документов в области стандартизации Вам известны?
6. Дайте сравнительную характеристику основных типов нормативных документов в области стандартизации.
7. Какие виды национальных стандартов Вы знаете?
8. Раскройте цели, объекты и содержание системы стандартизации услуг в РФ.

Приведите действующие национальные стандарты, касающиеся всех видов услуг населению. Определите их слабые стороны.

Семинарское занятие по теме 4

Тема: Стандартизация в зарубежных странах

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 4, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте американский институт стандартов и технологий.
2. Охарактеризуйте британский институт стандартов.
3. Охарактеризуйте французскую ассоциацию по стандартизации.
4. Охарактеризуйте немецкий институт стандартов.
5. Охарактеризуйте японский институт стандартов.

Семинарское занятие по теме 5

Тема: Подтверждение соответствия

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 5, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Дайте определение терминам «подтверждение соответствия», «сертификация», «декларирование соответствия».
2. Сформулируйте цели подтверждения соответствия.
3. В какой форме осуществляется добровольное подтверждение соответствия?
4. В каких формах осуществляется обязательное подтверждение соответствия?
5. В каком нормативном документе содержатся сведения о конкретных схемах подтверждения соответствия?
6. Какие функции выполняет орган по сертификации при проведении обязательной сертификации?

Семинарское занятие по теме 6

Тема: Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация

Цель: Закрепление теоретических знаний по теме 6, и освоение студентами умений и навыков, необходимых для осуществления своей профессиональной деятельности.

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Что обозначает аббревиатура ISO?
2. Приведите названия стандартов, входящих в семейств стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г.
3. Дайте характеристику основополагающих стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г.
4. Охарактеризуйте назначение и содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001.
5. Что включают в себя основные элементы стандарта?
6. Раскройте содержание принципов менеджмента качества.
7. Как организация должна реализовывать эти принципы?
8. Объясните сущность процессного подхода к деятельности организации.
9. Раскройте содержание модели системы менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, основанной на процессном подходе.
10. С какой целью, и в какой последовательности осуществляется сертификация систем менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

11. Какие цели преследует создание системы экологического менеджмента в организации?
12. Какие цели преследует создание системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация?
13. Какие документы используются при создании системы ХАССП и ее сертификации?
14. Раскройте сущность интегрированных систем менеджмента качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

6.2. Задания и упражнения для самостоятельной работы

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком, полном усвоении учебного материала и в развитии навыков самообразования. Самостоятельная работа студента включает: работу с текстами, основной литературой, учебно-методическим пособием, нормативными материалами, дополнительной литературой, в том числе материалами Интернета, а также проработка конспектов лекций, написание докладов, рефератов, участие в работе семинаров, студенческих научных конференциях.

Задания для самостоятельной работы:

1. Используя дополнительную литературу, изложите схематично процедуру добровольного подтверждения соответствия в туризме и гостеприимстве. Перечислите документы, нужные на каждом этапе.
2. На основе требований нормативно-правовой базы сформулируйте рекомендации по обеспечению качества обслуживания для предприятий сферы питания, гостиничной индустрии, торговли, туристских организаций вашего региона.
3. Сформируйте факторы, влияющие на качество гостиничной услуги.
4. Разработайте требования к персоналу детского оздоровительного лагеря.

Контроль самостоятельной работы осуществляется на занятиях в ходе семинаров.

6.3. Перечень тем докладов, сообщений, презентаций и домашних заданий студентов Учебным планом не предусмотрено.

6.4. Перечень тем (задания) для курсовой работы / Перечень тем (задания) для рейтинговой работы

Задания для выполнения рейтинговой работы 1

Все темы (задания), требования к содержанию и оформлению рейтинговой / курсовой работы, критерии их оценки размещены в Методических рекомендациях по написанию рейтинговой / курсовой работы.

6.5. Иные материалы (по усмотрению преподавателя)

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Основные понятия и определения в области технического регулирования.
2. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций.
3. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций.
4. Этапы развития технического регулирования в нашей стране.

5. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании».
6. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.
7. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия.
8. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов.
9. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.
10. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма.
11. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
12. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
13. Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации.
14. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
15. Анализ нормативных документов, касающихся всех видов услуг для населения.
16. Анализ состояния комплекса действующих нормативных документов в области туризма на соответствие современным требованиям.
17. Анализ состояния действующих нормативных документов по средствам размещения на соответствия современным требованиям.
18. Анализ комплекса действующих нормативных документов в общественном питании на соответствие современным требованиям.
19. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
20. Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании».
21. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации, знаки соответствия.
22. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
23. Классификационные группы средств размещения, устанавливаемые на основе стандарта Ст РАСТ 02-04.
24. Присвоение обобщенного классификационного индекса (ОКИ). Классификация предприятий общественного питания.
25. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
26. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания в рамках Системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
27. Общие вопросы сертификации услуг в Системе ГОСТ Р.
28. Существующие системы добровольной сертификации услуг в туризме.

29. Системы стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
30. Принципы менеджмента качества процессов оказания услуг для предприятий сферы питания, гостиничной индустрии, торговли, туристских
31. Модель системы менеджмента качества процессов оказания услуг основанная на процессном подходе
32. Сертификация систем менеджмента качества процессов оказания услуг на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001
33. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
34. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
35. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
36. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
37. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества процессов оказания услуг и их сертификация
38. Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование.

7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

7.1 Примерные оценочные средства, включая тестовые оценочные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) приведены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

7.2 Оценочные средства для проведения промежуточной

аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) включают следующие разделы:

- перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

8. Литература

8.1. Основная литература:

1. Фаюстов А.А., Гуреев П.М., Гришин В.Н. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество. Учебник Издательство: Инфра-Инженерия Год издания: 2020– [Электронный ресурс] - www.iprbookshop.ru

2. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг
Издательство: НИЦ ИНФРА-М Год издания: 2024– [Электронный ресурс] -
<https://znanium.ru/catalog/document?pid=2114826>

8.2. Дополнительная литература:

1. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристических услуг.
Учебное пособие: Издательство: ИНФРА-М. Год издания 2024 - 135 стр. –
[Электронный ресурс] - https://www.litres.ru/book/olga-pahomova-3326085/standartizaciya-i-kontrol-kachestva-turistskih-uslug-71406004/?lfrom_processed=345193223

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9.1. Официальный сайт Университета: адрес ресурса - <http://www.muiv.ru/>, на котором содержатся сведения об образовательной организации и ее подразделениях, локальные нормативные акты, сведения о реализуемых образовательных программах, их учебно-методическом и материально-техническом обеспечении, а также справочная, оперативная и иная информация. Через официальный сайт обеспечивается доступ всех участников образовательного процесса к различным сервисам и ссылкам, в том числе образовательному portalу «Электронный университет», ресурсам электронной библиотечной системы (далее - ЭБС), системе дистанционного обучения (далее – СДО) и др.;

9.2. Образовательный портал «Электронный университет»: адрес ресурса - <https://e.muiv.ru/> на платформе «Moodle»;

9.3. Система дистанционного образования: адрес ресурса – <https://lms.muiv.ru> позволяет реализовать проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

9.4. <http://www.mid.ru/> Министерство иностранных дел РФ

9.5. <http://www.atorus.ru/> Информационно-аналитический портал
Финансовоэкономической статистики Ассоциация туроператоров России

9.6. <http://www.tourpom.ru/> Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

9.7. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts> База стандартов и регламентов
Росстандарта

9.8. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты

9.9. <http://pravo.gov.ru/> Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации

10. Методические указания для обучающихся

10.1. Преподавание дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным Минобрнауки России, по направлению подготовки «Туризм».

Основными формами получения и закрепления знаний по данной дисциплине являются занятия лекционного и семинарского типа, самостоятельная работа обучающегося, в том числе под руководством преподавателя, прохождение рубежного контроля (модульного тестирования).

Учебный материал по дисциплине «Стандартизация и контроль качества туристических услуг» разделен на три модуля:

Модуль 1. Техническое регулирование;

Модуль 2. Стандартизация;

Модуль 3. Сертификация.

Эти модули изучаются на всех формах обучения, реализуемых для данного направления подготовки.

Основной объем часов по изучению дисциплины согласно учебным планам приходится на самостоятельную работу обучающихся. Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной, учебно-методической и специальной литературы, её конспектирование, подготовку к занятиям семинарского типа, текущему контролю и промежуточной аттестации (зачету или (и) экзамену).

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

Наличие в Университете электронной информационно-образовательной среды, а также электронных образовательных ресурсов позволяет осваивать курс инвалидам и лицам с ОВЗ.

10.2. Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ определены в Положении об организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденном приказом ректора от «04» сентября 2017 года № 81-5.

Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ может осуществляться индивидуально, а также с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий и учебно-методического обеспечения реализации образовательной программы осуществляется Университетом самостоятельно, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения образовательной программы, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения промежуточной аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости инвалидам и лицам с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

В группах, в состав которых входят студенты с ОВЗ, с целью реализации индивидуального подхода, а также принципа индивидуализации и дифференциации, рекомендуется использовать технологию нелинейной конструкции учебных занятий, предусматривающую одновременное сочетание фронтальных, групповых и индивидуальных форм работы с различными категориями студентов, в т.ч. имеющих ОВЗ.

В случае наличия обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха, они обеспечиваются необходимым оборудованием, имеющимся в Университете, а также предоставляемым в рамках Соглашения с РУМЦ РГСУ от 12 января 2022г. №42-03/22.

11. Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине

11.1. Преподавание учебной дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, с учетом компетентностного подхода к обучению студентов.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующий набор средств и способов обучения:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- задания для подготовки к занятиям семинарского типа (вопросы для обсуждения, кейс задания, расчетные задачи и др.);
- задания для текущего контроля успеваемости (задания для самостоятельной работы обучающихся, тестовые задания в рамках электронной системы тестирования);
- вопросы и задания для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При проведении занятий лекционного и семинарского типа, в том числе в форме вебинаров и on-line курсов необходимо строго придерживаться тематического плана дисциплины, приведенного в РПД. Необходимо уделить внимание рассмотрению вопросов и заданий, включенных в тестовые оценочные задания, при необходимости, решить аналогичные задачи с объяснением алгоритма решения.

Следует обратить внимание обучающихся на то, что для успешной подготовки к текущему контролю (выполнению ТОЗ) и промежуточной аттестации (зачету или экзамену) недостаточно прочесть рабочий учебник, размещенный в личном кабинете. Нужно изучить материалы основной и дополнительной литературы, список которой приведен в РПД, законодательные и нормативные акты, а также материалы, рекомендованные в разделе «Перечень ресурсов информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины».

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся. С основными принципами организации балльно-рейтинговой оценки достижений обучающихся, принятой в Университете, необходимо ознакомить на первом занятии.

11.2. Инновационные формы учебных занятий

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, развитие лидерских качеств на основе инновационных (интерактивных) занятий: групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) и т.п.

11.3. Инновационные образовательные технологии, используемые на занятиях лекционного и семинарского типа

Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Занятие лекционного типа	Лекция-дискуссия по теме "Основные понятия и определения в области стандартизации и сертификации". По ходу проведения лекции, преподаватель задает дискуссионный вопрос, вызывая сразу несколько разных ответов из аудитории, не приводя к выбору окончательного, наиболее правильного из них, создает атмосферу коллективного размышления и готовности слушать преподавателя, отвечающего на этот дискуссионный вопрос.

Семинар-ские и практические занятия	Практическая работа в малых группах с информационными источниками по теме «Роль, цели, принципы, объекты стандартизации». Сценарий проведения занятий: 1. При подготовке к занятию студенты получают задание разделить на аналитические группы и выбрать капитана. 2. Работа в группах по исходному материалу, который дает преподаватель. - Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах. Информация должна быть представлена в следующем виде: 1. название организации, занимающейся стандартизацией; 2. источники её финансирования; 3. организационная структура; 4. основные направления деятельности. 3. Подведение итогов занятия. - Найдите информацию об органах и службах по стандартизации работают в Москве. Какова их организационная структура, основные направления деятельности? Практическая работа по теме «Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация». 1. За две недели до даты занятия студенты получают задание изучить знаки соответствия стандартам и стандартизированные знаки, обозначающие единую информацию для всех потребителей. Студенты должны - найти информацию о знаках соответствия стандартам в других странах, привести их изображения; - найти примеры зарубежных экоснаков, встречающихся на продаваемых товарах. 2. На занятии студенты презентуют результаты своего исследования. 3. На занятии проводится работа по расшифровке штриховых кодов, наносимых на продукцию. Каждый студент получает пять любых товаров и должен ответить на вопрос «Какую информацию можно узнать по данному коду?»
-------------------------------------	---

12. Перечень информационных технологий

Образовательный процесс по дисциплине поддерживается средствами электронной информационно-образовательной среды Университета, которая обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе, через личный кабинет студента и преподавателя;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий; - формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (ЭБС университета), содержащей издания учебной,

учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями.

Перечень программного обеспечения определяется в п.13 РПД.

Профессиональные базы данных:

1. <https://www.iso.org/ru/resources-for-conformity-assessment.html>, База данных ISO «Ресурсы по оценке соответствия»
2. <http://www.rosпотребнадзор.ru/documents/documents.php>, База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека «Документы»
3. <http://www.consultant.ru>, Справочная правовая система «Консультант Плюс»

13. Материально-техническая база

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень программного обеспечения
1.	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	1. Notepadqq (GNU GPL 3) 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. Remmina remote desktop client (free, Open Source) 4. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 5. Mozilla Firefox (MPL 2)
2.	Компьютерные классы	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT) 13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License)

	17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Desktop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBBeaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL) 28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License) 31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)
--	---

3.	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT) 13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License) 17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Destkop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBeaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL) 28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License)
		31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)

4.	Помещение для самостоятельной работы / библиотека, читальный зал	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT) 13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License) 17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Destkop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBeaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL) 28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License) 31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)
----	--	---



**Оценочные средства по дисциплине
Стандартизация и контроль качества туристических услуг**

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:
Технология и организация туристских услуг

Уровень высшего образования:
бакалавриат

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.

1.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-3	- Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	сущность и основную направленность Закона «О техническом регулировании»; основное содержание технических регламентов и цели их принятия; роль, цели принципы стандартизации.	определять уровень качества новой или модернизированной услуги; применять на практике нормативные документы в области стандартизации в сфере туризма; ориентироваться в нормативных документах, касающихся всех видов услуг для населения.	навыками оформления заявки на проведение сертификации услуги (работы) в системе сертификации ГОСТ Р; навыками оформления разрешения на применение знака соответствия системы сертификации ГОСТ Р при добровольной сертификации продукции (работ, услуг).
	ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством и международными и национальными стандартами	структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания.	обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

2.1. Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

2.2. В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся степень освоения компетенций оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в традиционную четырёхбалльную систему.

2.3. В ходе текущего контроля успеваемости при ответах на семинарских и практических занятиях, промежуточной аттестации в форме экзамена (зачет с оценкой) обучающиеся оцениваются по четырёхбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

- оценка «отлично» выставляется обучающимся, показавшим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивших основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, продемонстрировавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной литературе, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут

продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2.4. В ходе промежуточной аттестации в форме зачёта обучающиеся оцениваются «зачтено» или «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

3.1. Примерные варианты тестовых оценочных заданий (ТОЗ) для контрольного рубежа в рамках текущего контроля

Тестовое задание	Оцениваемые индикаторы
------------------	------------------------

S: В целях обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг нормативным документами предусмотрен гарантийный срок. Гарантийный срок – это: +: срок, в течение которого продавец гарантирует сохранение качественных характеристик изделия или результата работы или услуги +: срок, в течение которого покупатель имеет право предъявить претензии продавцу или исполнителю при обнаружении недостатков продукции +: механизм защиты прав потребителя, гарантии качества продукции -: период времени от начала использования (эксплуатации) технического устройства до достижения им предельного состояния S: В состав федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов входят: +: технические регламенты, утвержденные законами, указами Президента и постановлениями Правительства РФ, правила и методы исследований (испытаний) и измерений, необходимые для применения технических регламентов, утверждаемые Правительством РФ +: документы национальной системы стандартизации России, а также международные (региональные) стандарты и стандарты иностранных государств +: информация о международных договорах в области стандартизации и подтверждения соответствия и о правилах их применения -: документы региональной системы стандартизации S: Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений? +: безопасность продукции (процессов) -: безотказность -: шанс	ОПК-3.1; ОПК3.2
--	------------------------

-: вероятность S: Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполняющие работы в определенной области оценки соответствия? + : аккредитация - : патентование -: декларирование - : декларация S: Что представляет собой знак обращения на рынке? -: документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей -: обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту + : обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов S: Как называются (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») работы по установлению тождественности характеристик продукции ее существенным признакам? -: прослеживаемость продукции + : идентификация продукции -: техническое регулирование -: подтверждение соответствия S: Что представляет собой декларация о соответствии? + : документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов -: документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей -: документ, удостоверяющий соответствие экономической устойчивости изготавливающего продукцию предприятия -: форму подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов S: Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям	
--	--

стандартов или условиям договоров? +: сертификат соответствия -: патент -: стандарт -: спецификация -: декларация	
--	--

S: Что представляет собой знак соответствия?

-: документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей

+: обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту

-: обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов

S: Декларирование соответствия – это:

+: форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов

-: совокупность свойств декларируемой продукции

-: совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий

-: документирование конструктивно-правовых особенностей продукции

S: Технический регламент – это документ, устанавливающий к объекту требования:

+: обязательные для применения

-: для добровольного использования

-: по техническому регулированию -

: по эксплуатации

S: В каком году вступил в действие ФЗ «О техническом регулировании»?

+: 2003

-: 2013

-: 1999

-: 2014

S: Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов?

+: декларирование соответствия

-: декларация о соответствии

-: стандартизация

-: патентование

S: Документ, принятый международным договором, устанавливающий обязательные для применения и использования требования к объектам

технического регулирования – это:

-: свод правил

+: технический регламент

-: национальный стандарт

-: международный сертификат S: Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающих право на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда, называется: +: стандартизацией -: сертификацией -: метрологией -: подтверждением соответствия	
---	--

3.2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (к зачету/экзамену)

1. Основные понятия и определения в области технического регулирования.
2. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций.
3. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций.
4. Этапы развития технического регулирования в нашей стране.
5. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании».
6. Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.
7. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия.
8. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов.
9. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.
10. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических в области туризма.
11. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
12. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
13. Нормативные документы в области стандартизации. Национальная система стандартизации.
14. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
15. Анализ нормативных документов, касающихся всех видов услуг для населения.
16. Анализ состояния комплекса действующих нормативных документов в области туризма на соответствие современным требованиям.
17. Анализ состояния действующих нормативных документов по средствам размещения на соответствие современным требованиям.
18. Анализ комплекса действующих нормативных документов в общественном питании на соответствие современным требованиям.

19. Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
20. Подтверждение соответствия согласно Закону «О техническом регулировании».
21. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации, система добровольной сертификации, знаки соответствия.
22. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
23. Классификационные группы средств размещения, устанавливаемые на основе стандарта Ст РАСТ 02-04.
24. Присвоение обобщенного классификационного индекса (ОКИ). Классификация предприятий общественного питания.
25. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
26. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания в рамках Системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
27. Общие вопросы сертификации услуг в Системе ГОСТ Р.
28. Существующие системы добровольной сертификации услуг в туризме.
29. Системы стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
30. Принципы менеджмента качества процессов оказания услуг для предприятий сферы питания, гостиничной индустрии, торговли, туристских
31. Модель системы менеджмента качества процессов оказания услуг основанная на процессном подходе
32. Сертификация систем менеджмента качества процессов оказания услуг на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001
33. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
34. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
35. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
36. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
37. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества процессов оказания услуг и их сертификация
38. Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

Процедура оценивания результатов обучения по учебной дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений обучающихся, а также Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденными приказом ректора.

4.1 Первый этап: Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине

Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине осуществляется в ходе контактной работы с преподавателем в рамках аудиторных занятий и в ходе самостоятельной работы студента.

Текущий контроль в ходе контактной работы осуществляется по следующим видам:

1) Вид контроля: проверка сформированности компетенций в ходе самостоятельной работы обучающихся; текущий опрос, проводимый во время аудиторных (семинарских/практических/лабораторных) занятий; оценивание подготовленных докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий.

Порядок проведения: в ходе подготовки к занятиям оценивается выполнение задания, рекомендованного к самостоятельной работе обучающихся, путем выборочной проверки.

Фиксируются результаты работы студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий (активность, полнота ответов, способность поддерживать дискуссию, профессиональный язык и др.).

В ходе отдельных занятий обеспечивается проведение письменных опросов по тематике прошедших занятий. В ходе выполнения заданий обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала.

Задания по подготовке докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий выдаются заранее при подготовке к семинарским и практическим занятиям; подготовленные работы оцениваются с фиксацией в журнале учета посещаемости и успеваемости обучающихся.

2) Вид контроля: Контроль с использованием тестовых оценочных заданий по итогам освоения модулей дисциплины (Рубежный контроль (РК)).

Порядок проведения: До начала проведения процедуры преподавателем подготавливаются необходимые оценочные материалы для оценки знаний, умений, навыков.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих сформированность компетенций, осуществляется с помощью тестовых оценочных заданий (ТОЗ).

ТОЗ включают в себя три группы заданий.

Задания А (тесты закрытой формы) – задания с выбором правильного ответа. Эти задания представляются в трех вариантах:

- задания, которые имеют один правильный и остальные неправильные (задания с выбором одного правильного ответа);
- задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задания В (тесты открытой формы) – задания без готового ответа. Эти задания также представляются в трех вариантах:

- задания в открытой форме, когда испытуемому во время тестирования ответ необходимо вписать самому, в отведенном для этого месте;
- задания, где элементам одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества (задания на установление соответствия);
- задания на установление правильной последовательности вычислений, действий, операций, терминов в определениях понятий (задания на установление правильной последовательности).

Задания С – кейс-задания или практические задачи. Эти задания представлены в двух вариантах (также возможно их сочетание):

- расчетные задания содержат краткое и точное изложение ситуации с конкретными цифрами и данными. Для такого типа заданий существует определенное количество (или один) правильных ответов. Задания предназначены для оценки умения студента использовать в конкретной ситуации формулы, закономерности, технологии в определенной области знаний;
- логико-аналитические задания, которые представляют собой материал с большим количеством данных и предназначены для оценки логики мышления, умения анализировать представленные ситуации и направлены на формирование навыков профессиональной деятельности (в профессиональной области). Такие задания предполагают формулирование подвопросов, которые предусматривают выбор из нескольких вариантов ответов (по типу заданий А и В). Общее количество подвопросов к каждому такому заданию равно пяти.

Внеаудиторная контактная работа преподавателя с обучающимся осуществляется в ходе выполнения рейтинговой работы и контроля со стороны преподавателя за самостоятельной работой студента. Текущий контроль в ходе самостоятельной работы осуществляется в следующем виде:

3) Вид контроля: Подготовка курсовой (рейтинговой) работы (при наличии в учебном плане).

Контролируемые компетенции: ОПК-3

Технология проведения: За каждым обучающимся, принимающим участие в процедуре преподавателем закрепляется тема курсовой (рейтинговой) работы. После получения задания и в процессе его подготовки обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутое раскрытие темы, выполнить расчетное или иное задание.

4.2 Второй этап: Проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

В соответствии с базовым учебным планом по учебной дисциплине предусмотрена подготовка и сдача экзамена или (и) зачета.

Порядок проведения промежуточной аттестации регламентируется Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, утвержденным приказом ректора Университета.