

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный педагогический университет»  
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
проректор по образовательной  
деятельности

\_\_\_\_\_ М.О. Тяпкин

**Стандартизация и управление качеством услуг в  
социально-культурном сервисе и туризме**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план СКСиТ43.03.01\_2024.plx  
43.03.01 Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	216	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 6
аудиторные занятия	96	зачеты 5
самостоятельная работа	89	
часов на контроль	27	

Программу составил(и):

к.э.н., Ст.преп., Копытский В.И. \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

### **Стандартизация и управление качеством услуг в социально-культурном сервисе и туризме**

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

### **Историко-культурного наследия и туризма**

Протокол № 7 от 26.02.2024 г.

Срок действия программы: 2024-2029 уч.г.

Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

#### **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	Неделя		18 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24	48	48
Практические	24	24	24	24	48	48
Контроль самостоятельной работы	2	2	2	2	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48	96	96
Контактная работа	50	50	50	50	100	100
Сам. работа	58	58	31	31	89	89
Часы на контроль			27	27	27	27
Итого	108	108	108	108	216	216

<b>1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1.1	сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в социально – культурной среде; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ, и выработке управленческих решений.
<b>1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.2.1	1) рассмотреть основные теоретические положения, касающиеся понятий «стандартизация», «сертификация», «лицензирование» в социально-культурной сфере;
1.2.2	2) изучить особенности государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов;
1.2.3	3) ознакомиться с историей возникновения стандартизации и сертификации услуг и работ;
1.2.4	4) проанализировать условия осуществления сертификации, выявить особенности обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг и работ;
1.2.5	5) ознакомиться с формированием законодательно-нормативной базой стандартизации и сертификации услуг;
1.2.6	6) проанализировать правила и порядок проведения сертификации услуг;
1.2.7	7) изучить особенности сертификации услуг;
1.2.8	8) рассмотреть сертификацию систем качества;
1.2.9	9) выявить методы оценки и контроля качества услуг.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Технология организации сервисных и туристских услуг
2.1.2	География сферы услуг
2.1.3	Технология и организация гостиничных услуг
2.1.4	Организация туристско-сервисной деятельности
2.1.5	Сервисная деятельность
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме
2.2.2	Моделирование бизнес-процессов туристского предприятия
2.2.3	Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме
2.2.4	Производственная практика: исследовательская работа

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе и туризме на основе клиентоориентированных технологий</b>	
<b>ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе и туризме в соответствии с международными и национальными стандартами</b>	
<b>ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</b>	
<b>ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или туризма</b>	
<b>ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туристской сферы</b>	
<b>ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туризма</b>	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	основные стандарты качества в сфере сервиса
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	использовать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>

3.3.1	навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1.</b>				
1.1	Основы стандартизации /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.2	Общая характеристика стандартов разных категорий (ГОСТ Р, ОСТ, СТО, СТП) /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.3	Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.4	Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов /Пр/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.5	Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов /Ср/	5	18	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.6	Специфика стандартизации сферы услуг. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.7	Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.8	Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг /Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.9	Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг /Ср/	5	20	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5

1.10	Основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация /Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.11	Основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация /Пр/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.12	Основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация /Ср/	5	20	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.13	Система добровольной сертификации услуг социально – культурной среды. /Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.14	Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. /Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.15	Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. 5. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации. /Лек/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.16	Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. 5. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации. /Пр/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.17	Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. 5. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации. /Ср/	6	15	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.18	Нормативная документация, регламентирующая добровольную сертификацию. /Пр/	6	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5

1.19	Сертификация иных социально – культурных услуг: особенности, порядок проведения. Система классификации объектов туриндустрии в РФ /Лек/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.20	Сущность контроля и оценки качества услуг и работ /Пр/	6	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.21	Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели).Методы контроля качества услуг. Организация контроля качества услуг.Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля. /Пр/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.22	Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели).Методы контроля качества услуг. Организация контроля качества услуг.Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля. /Ср/	6	16	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.23	Самоаудит качества услуг предприятия сервиса. Бенчмаркинг на предприятиях сервиса /Лек/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.24	Управление качеством услуг сфере услуг. Принципы управления качеством. Содержание управления качеством социально – культурных услуг. /Пр/	6	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.25	Процесс управления качеством услуг на предприятиях сервиса. /Лек/	6	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5
1.26	/Экзамен/	6	27	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или туризма  
ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туристской сферы  
ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туризма  
ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе и туризме на основе клиентоориентированных технологий  
ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе и туризме в соответствии с международными и национальными стандартами  
ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Вопросы к экзамену

Контрольная работа Тестовые задания Вопросы для самоконтроля
<b>5.2. Технологическая карта достижения индикаторов</b>
ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3 Вопросы к экзамену - 30 б. Контрольная работа - 30 б. Тестовые задания - 20 б. Вопросы для самоконтроля - 20 б.
<b>5.3. Формы контроля и оценочные средства</b>
Вопросы к экзамену: 1. Основы стандартизации 2. Сущность стандартизации 3. Цели, принципы и функции стандартизации 4. Методы стандартизации как науки 5. История становления и развития стандартизации в России 6. Общая характеристика стандартов разных категорий (ГОСТ Р, ОСТ, СТО, СТБ) 7. Общая характеристика стандартов разных видов (основополагающие, на продукцию/услуги, на работы (процессы), на методы контроля) 8. Порядок разработки государственных стандартов. 9. Информация о нормативных документах по стандартизации Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов 10. Специфика стандартизации сферы услуг 11. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг 12. Профессиональные стандарты сферы услуг (проекты). 13. Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг 14. Основы сертификации. 15. Правила и порядок проведения сертификации. 16. Основные понятия, цели и принципы сертификации 17. Задачи, принципы сертификации 18. История развития сертификации 19. Обязательная и добровольная сертификации 20. Схемы сертификации услуг. 21. Основные этапы проведения сертификации услуг 22. Обязательная и добровольная сертификации 23. Система добровольной сертификации услуг социально – культурной среды. 24. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. 25. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. 26. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. 27. Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. 28. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. 29. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. 30. Оформление документации на экскурсионный маршрут. 31. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. 32. Показатели, подтверждаемые при сертификации. 33. Нормативная документация, регламентирующая добровольную сертификацию. 34. Сертификация иных социально – культурных услуг: особенности, порядок проведения. 35. Система классификации объектов туристской индустрии в РФ 36. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ 37. Понятие, сущность качества услуг и работ 38. Особенности контроля качества услуг 39. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг 40. Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели) 41. Методы контроля качества услуг 42. Организация контроля качества услуг 43. Внешний аудит. 44. Оценка качества услуг гостями отеля. 45. Самоаудит качества услуг предприятия сервиса 46. Бенчмаркинг на предприятиях сервиса 47. Управление качеством услуг сфере услуг 48. Принципы управления качеством 49. Содержание управления качеством социально – культурных услуг 50. Процесс управления качеством услуг на предприятиях сервиса

## Контрольная работа:

1. Цель: Раскрыть процесс управления качеством услуг сферы сервиса
2. Контролируемый раздел дисциплины (модуля): Управление качеством услуг в сфере услуг.
3. Проверяемые компетенции (код): ОПК-3
4. Индикаторы достижения ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
5. Пример оценочного средства

## Подготовить доклады на тему:

Понятие систем менеджмента качества и их необходимость. Причины стремительного распространения сертификации систем качества. Порядок проведения сертификации. Нормативная база сертификации систем менеджмента качества.

Регистр систем качества: понятие, направления деятельности. Принципы и методы управления качеством. Защита прав потребителей. Использование в профессиональной деятельности документации системы качества.

## Практическая работа.

1. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
2. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
3. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
4. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.
5. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.

## Тестовые задания

1. Чем стандарт отличается от технического регламента, согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?
  - А) В техническом регламенте приводятся более жесткие требования к продукции, чем в стандарте.
  - Б) В стандарте не приводятся требования к безопасности продукции, так как они приводятся в соответствующем техническом регламенте.
  - В) В стандарте приводятся достижимые требования, а в техническом регламенте - перспективные
  2. Система качества на основе стандартов ISO серии 9000 создается и внедряется на предприятии...
    - А) для реализации программы качества;
    - Б) для предупреждения различных отклонений;
    - В) как средство реализации политики руководства предприятия в области качества.
  3. Технический регламент содержит ...
    - А) требования для применения на добровольной основе;
    - Б) обязательные требования;
    - В) требования, применяемые по усмотрению изготовителя;
    - Г) требования, применяемые по усмотрению потребителя.
  4. К обязательным требованиям относятся...
    - А) общие технические требования;
    - Б) требования к унификации и стандартизации;
    - В) требования безопасности и охраны окружающей среды;
    - Г) требования к патентной чистоте и патентной защите.
  5. Стандарт предназначен для...
    - А) использования в ситуациях, предусмотренных законодательством;
    - Б) многократного применения;
    - В) применения в чрезвычайных ситуациях.
  6. Какое определение соответствует понятию «стандартизация»?
    - А. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.
    - Б. Установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.
    - В. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.
  7. Что из перечисленного не является целью стандартизации?
    - А. Повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан.
    - Б. Установление требований, обязательных для соблюдения на территории РФ всеми производителями продукции.
    - В. Содействие соблюдению требований технических регламентов.
  8. Кто выдает сертификат соответствия?
    - А) изготовитель;
    - Б) потребитель;
    - В) консультативная фирма;
    - Г) орган по сертификации.
  9. Схема сертификации - это...
    - А) совокупность участников сертификации;



- Б) набор доказательств соответствия;  
В) совокупность нормативных документов по стандартизации и правил по сертификации.
10. Что из перечисленного относится к объектам стандартизации?  
А. Способы мотивации персонала.  
Б. Услуги.  
В. Методы контроля.
11. Добровольная сертификация проводится...  
А) по требованию потребителя;  
Б) по желанию изготовителя;  
В) на основании действующего законодательства;  
Г) по требованию органа по сертификации.
12. Какое определение соответствует понятию «сертификация», согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?  
А. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.  
Б. Официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия.  
В. Форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
13. Какие из перечисленных ниже документов, относятся к документам в области стандартизации?  
А) технические регламенты;  
Б) правила стандартизации, норма и рекомендации в области стандартизации;  
В) технические условия;  
Г) национальные стандарты;  
Д) общероссийские классификаторы технико-экономической информации;  
Е) стандарты организаций.
14. Что относится к формам подтверждения соответствия?  
А) государственный контроль (надзор);  
Б) декларирование;  
В) регистрация;  
Г) сертификация;  
Д) аккредитация.
15. Обязательная сертификация проводится...  
А) «первой» стороной;  
Б) «второй» стороной;  
В) «третьей» стороной.
16. В настоящий момент классификация предприятий размещения в РФ представлена следующими категориями.  
А. 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, мини-отели.  
Б. 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, без звезд.  
В. 1 \*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, 5\*+.
17. Что включает в себя понятие «качество», согласно определению ИСО?  
А. Совокупность свойств и характеристик продукта (услуги), которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.  
Б. Отличительное свойство продукции, услуги, процесса или системы.  
В. Параметры оцениваемого объекта.
18. Что такое материальная услуга?  
А. Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей потребителя.  
Б. Поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.  
В. Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.
19. Кем могут разрабатываться стандарты организаций?  
А. Любым лицом.  
Б. Самими организациями.  
В. Исключительно Госстандартом.
20. Выделите среди перечисленного метод внешней оценки качества и безопасности услуг.  
А. Самоаудит.  
Б. Оценка качества услуг персоналом предприятия.  
В. Измерение удовлетворенности потребителей

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите показатели услуг, подтверждаемые при сертификации
2. Укажите Нормативные документы, регламентирующие сертификацию.
3. Перечислите порядок разработки технологической документации.
4. Обозначьте основные положения ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.
5. перечислите показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации
6. Назовите нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии.
7. Укажите требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях.
8. Оформите документации на экскурсионный маршрут

**5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций**

ОПК-2.1:	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или туризма
ОПК-2.2:	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туристской сферы
ОПК-2.3:	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туризма
ОПК-3.1:	Оценивает качество оказания услуг в сервисе и туризме на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе и туризме в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-3.3:	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие — Саратов : Вузовское образование, 2019 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/79771.html">http://www.iprbookshop.ru/79771.html</a>	9999
Л1.2	В. В. Колочева	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие — Новосибирск : НГТУ, 2017 — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/118380">https://e.lanbook.com/book/118380</a>	9999
Л1.3	В. В. Колочева	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017 — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/91432.html">https://www.iprbookshop.ru/91432.html</a>	9999
Л1.4	А. А. Снежко	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2023 — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/130576.html">https://www.iprbookshop.ru/130576.html</a>	9999

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	А. Д. Никифоров, Т. А. Бакиев	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальностям технического профиля — М. : Высшая школа, 2005	20
Л2.2	В. А. Бисерова, Н. В. Демидова, А. С. Якорева	Метрология, стандартизация и сертификация: [конспект лекций] — Саратов : Научная книга, 2012 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/8207">http://www.iprbookshop.ru/8207</a>	9999
Л2.3	Т. О. Перемитина	Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие — Томск : ТУСУ, 2016 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/72129.html">http://www.iprbookshop.ru/72129.html</a>	9999
Л2.4	А. С. Шандриков	Стандартизация и сертификация программного обеспечения: учебное пособие для СПО — Минск : РИПО, 2014 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/67740.html">http://www.iprbookshop.ru/67740.html</a>	9999
Л2.5	А. В. Аминев, А. В. Блохин	Метрология, стандартизация и сертификация в телекоммуникационных системах: учебное пособие для СПО — Саратов : Профобразование ; Екатеринбург : Уральский федеральный университет, 2019 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/87829.html">http://www.iprbookshop.ru/87829.html</a>	9999

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

Э1	Справочная правовая система Консультант – Плюс
Э2	Информационно – правовой портал ГАРАНТ
Э3	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по стандартизации
Э4	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по международной
Э5	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Официальный сайт Росстандарта России

**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

6.3.1.1	1. Пакет MicrosoftOffice.
6.3.1.2	2. Пакет LibreOffice.
6.3.1.3	3. Пакет OpenOffice.org.
6.3.1.4	4. Операционная система семейства Windows.
6.3.1.5	5. Операционная система Linux.

6.3.1.6	6. Интернет браузер.
6.3.1.7	7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
6.3.1.8	8. Медиапроигрыватель.
6.3.1.9	9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Гарант: информационное-правовое обеспечение
6.3.2.2	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.3	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека
6.3.2.4	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.7	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.8	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.9	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.4	4. Аудио, -видеоаппаратура.

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Особенность курса заключается в том, что помимо достаточно сложного теоретического материала студент должен получить навыки практической деятельности в сфере туристско-рекреационного проектирования. Самостоятельная работа по дисциплине предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем курса, определенных программой. Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: выполнение практических заданий; самоподготовка по вопросам; подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине. Учебники и учебные пособия также служат путеводителями по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определенных научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая их функция состоит в том, что они очерчивают некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие. В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость лекций и оценивается результативность студентов в выполнении практических заданий, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов. По окончании изучения дисциплины проводится зачет.

Вопросы, выносимые на зачет, должны служить постоянными ориентирами при организации самостоятельной работы. Таким образом, усвоение учебного предмета в процессе самостоятельного изучения учебной и научной литературы является и подготовкой к зачету, а сам зачет становится формой проверки качества всего процесса самостоятельной учебной деятельности студента.

Студент, показавший высокий уровень владения знаниями, умениями и навыками по предложенному вопросу, считается успешно освоившим учебный курс. В случае большого количества затруднений, при раскрытии предложенного на зачете вопроса, студенту предлагается повторная подготовка и перезачет.

Для успешного овладения курсом необходимо выполнять следующие требования:

- 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения;
- 2) все рассматриваемые на лекционных занятиях вопросы обязательно фиксировать в письменном или электронном виде и сохраняться до окончания обучения в вузе;
- 3) обязательно выполнять все самостоятельные практические задания;
- 4) проявлять активность на лекционных занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОБЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных

образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы. При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.