

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

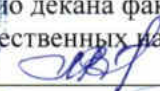
ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»


Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук,
доц. С.Н. Кобзова

И.о. заведующего кафедрой географии
 Ю.Ю. Чикина

Протокол
от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «**Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме**» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг. ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Профессиональные	
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг. ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями. ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
	туристского обслуживания.

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
<p>Раздел 1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1. Краткая история развития стандартизации</p> <p>Тема 2. Техническое регулирование и стандартизация: сущность, цели, функции, принципы, виды</p> <p>Тема 3. Актуальность проблемы технического регулирования для туристических организаций</p> <p>Тема 4. Роль технического регулирования и стандартизации в обеспечении безопасности в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Раздел 2. Сертификация и контроль качества в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 5. История формирования системы сертификации. Основные принципы сертификации</p> <p>Тема 6. Обязательная и добровольная сертификация</p> <p>Тема 7. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества</p> <p>Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг</p> <p>Тема 8. Стандартизация и сертификация туристских услуг</p> <p>Тема 9. Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг</p> <p>Тема 10. Лицензирование в туризме</p> <p>Раздел 4. Стандартизация и сертификация в отдельных секторах индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 11. Стандартизация, сертификация и классификация средств размещения</p>	ОПК-6; ПК-9	<ul style="list-style-type: none"> – устный опрос; – выступление с докладами; – составление тестовых вопросов, кроссвордов; – текущее тестирование

Тема 12. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг Тема 13. Сертификация в экскурсионном деле Тема 14. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей		
Текущая аттестация	ОПК-6; ПК-9	контрольная работа
Итоговая аттестация	ОПК-6; ПК-9	экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
Общепрофессиональные	
ОПК-6	<p>Знать основные законы Российской Федерации и нормы международного права, регулирующие туристскую деятельность.</p> <p>Уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; применять в своей профессиональной деятельности этические и правовые нормы, регулирующие отношения людей в государстве; использовать общеправовые знания в туристской сфере, с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Владеть навыками использования нормативных и правовых документов в туристско-экскурсионной деятельности.</p>
Профессиональные	
ПК-9	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов		
	ОФО	О-ЗФО	ЗФО
Устные ответы на семинарских занятиях	30	-	10
Выполнение и защита практических / лабораторных работ	30	-	20
Самостоятельная работа	30	-	40
Иные виды учебной работы (подготовка презентаций, написание реферата, решение задач и др.)	10	-	30
Всего	100		

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено

Неудовлетво- рительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	
--------------------------	-------------	--	--

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

1. Дайте определение понятию «туристская индустрия» в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Раскройте содержание отчета «Влияние туризма и путешествий на рынок труда и экономику Российской Федерации», представленного Всемирным советом по туризму и путешествиям (WTTC) в 2006 г.
3. Охарактеризуйте различные подходы к определению понятий «гостеприимство», «индустрия гостеприимства», «индустрия туризма и гостеприимства».
4. Когда были отмечены первые упоминания о стандартах?
5. Дайте краткую характеристику основных исторических периодов в развитии стандартизации.
6. Что означает «стандартизация» в современном научном языке?
7. В чем состоит концепция государственной системы стандартизации?
8. Каковы основные цели и задачи технического регулирования в Российской Федерации?
9. Обоснуйте роль стандартизации в современном мире.
10. Дайте определение основных понятий в области технического регулирования.
11. Охарактеризуйте состав фонда основных документов национальной системы стандартизации Российской Федерации.
12. Каковы основные цели стандартизации?
13. Какие виды стандартов определены в нормативных документах Российской Федерации?
14. Назовите основные стандарты, в которых отражена национальная система стандартизации в Российской Федерации.
15. Каковы отличительные особенности национальных стандартов и технических регламентов?
16. Назовите основные цели технических регламентов.
17. Перечислите основные функции и принципы стандартизации.
18. Охарактеризуйте требования по обеспечению безопасности в индустрии туризма и гостеприимства.
19. Назовите нормативные документы, в которых установлены требования по обеспечению безопасности продукции, работ и услуг индустрии туризма и гостеприимства.
20. По каким направлениям осуществляется техническое регулирование отдельных видов услуг в Российской Федерации?
21. Обоснуйте значение систем классификации в повышении конкурентоспособности объектов индустрии туризма и гостеприимства Российской Федерации.
22. Перечислите основные требования «Системы классификации

горнолыжных трасс».

23. Перечислите основные требования «Системы классификации пляжей».

24. Охарактеризуйте организационно-функциональную структуру национальной системы стандартизации.

25. Перечислите основные направления деятельности Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии как национального органа по стандартизации в РФ.

26. Каковы приоритетные направления деятельности территориальных органов Ростехрегулирования?

27. Какие научно-технические организации входят в национальную систему стандартизации РФ?

28. Перечислите функции технических комитетов по стандартизации.

29. Какие организации входят в ТК № 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»?

30. Охарактеризуйте нормативные документы, в которых изложены правила разработки, утверждения, обновления и отмены национальных стандартов РФ.

31. Изложите порядок разработки национального стандарта РФ.

32. Какая организация в РФ выполняет функции национального информационного центра международной сети ИСО (ISONET)?

33. Дайте характеристику исторического развития сертификации.

34. С какого года и на основании какого закона начала свой путь сертификация в России?

35. Какие виды сертификации существуют?

36. Каковы принципы сертификации?

37. Кто может стать участниками сертификации?

38. Перечислите основные принципы сертификации.

39. Определите понятие и цели подтверждения соответствия согласно Федерального Закона «О техническом регулировании».

40. Охарактеризуйте формы подтверждения соответствия.

41. Обоснуйте роль сертификации в повышении конкурентоспособности отечественных услуг в сфере туризма и гостеприимства.

42. Как обеспечивается объективность и достоверность сертификации в системе добровольной сертификации услуг?

43. Какие объекты индустрии туризма входят в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации?

44. Опишите порядок проведения сертификации услуг.

45. Какова цель международной организации по стандартизации ИСО?

46. Перечислите стандарты, в которых сконцентрирован международный опыт управления качеством.

47. Что устанавливают следующие стандарты: ГОСТ Р ИСО 9000-2001, ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001?

48. На каких принципах менеджмента качества базируется стандарт

ISO серии 9000 версии 2000?

49. Опишите цикл Plan – Do – Check – Act.

50. Перечислите условия создания качественного сервиса.

51. Как классифицируются пассажирские транспортные услуги согласно ОКУН?

52. Какими стандартами и нормативно-правовыми документами регулируются перевозки пассажиров железнодорожным транспортом?

53. Какими стандартами и нормативно-правовыми документами регулируются перевозки пассажиров водным (речным и морским) транспортом?

54. Какими стандартами и нормативно-правовыми документами регулируются перевозки пассажиров авиационным транспортом?

55. Какими стандартами и нормативно-правовыми документами регулируются перевозки пассажиров автомобильным транспортом?

56. Что должен предусматривать договор между туроператором и турагентом (согласно ГОСТ Р 50690-2000)?

57. Что составляет информацию о туре для потребителей (согласно ГОСТ Р 50690-2000)?

58. Какие виды туристских услуг можно проектировать по ГОСТ Р 50681-2010?

59. Что представляет собой следующие технологические документы: технологическая карта туристского путешествия, технологическая карта экскурсии, туристский маршрут (трасса туристского похода)?

60. Какие факторы учитываются при проектировании туристских услуг?

61. Перечислите основные этапы проектирования туристских услуг.

62. Какие основные требования предъявляются к туристским услугам и условиям обслуживания?

63. Назовите основные этапы проектирования услуг по организации туристских походов.

64. Что предусматривает проектирование экскурсионных услуг?

65. Каковы задачи и объекты стандартизации услуг средств размещения?

66. На какие подгруппы и виды однородных услуг подразделяются услуги средств размещения согласно ОКУН?

67. Охарактеризуйте современное состояние национальной системы стандартизации в сфере услуг средств размещения.

68. В каких нормативных документах раскрыты основные понятия и требования к услугам средств размещения?

69. Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании», является объектом обязательной сертификации?

70. В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?

71. В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?

72. Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.

73. По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?

74. Раскройте порядок проведения сертификации средств размещения.

75. По какой схеме проводится сертификация услуг средств размещения?

76. Охарактеризуйте систему классификации гостиниц и других средств размещения.

77. Чем система классификации отличается от системы сертификации средств размещения?

78. Каковы задачи и объекты стандартизации санаторно-курортных услуг?

79. На какие подгруппы и виды однородных услуг подразделяются санаторно-курортные услуги согласно ОКУН?

80. Определите основные понятия санаторно-курортной сферы согласно «Правилам функционирования системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению».

81. Каковы цели и правила функционирования системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению?

82. Охарактеризуйте нормативно-правовые документы, регламентирующие порядок проведения сертификации по санаторно-курортному лечению.

83. Назовите уникальные курорты европейской и азиатской части России.

84. Каковы задачи и объекты стандартизации в сфере отдыха и оздоровления детей?

85. В каком документе закреплён правовой статус системы отдыха и оздоровления детей в России?

86. Охарактеризуйте нормативно-правовую базу в области отдыха и оздоровления детей.

87. Охарактеризуйте основные виды услуг, предоставляемые детям учреждениями отдыха и оздоровления.

88. Какие требования предъявляются к организации путешествия несовершеннолетних туристов?

89. Какие различают виды туристских услуг в детско-юношеском туризме?

90. Какие требования предъявляются к персоналу, оказывающему услуги детского и юношеского туризма?

91. Как осуществляется стандартизация и сертификация туруслуг в ЛНР?

92. Как осуществляется получение специальных разрешений на осуществление туристской деятельности в ЛНР?

Темы для подготовки мультимедийных презентаций

1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.
2. Национальная система стандартизации.
3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.
5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.
6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.
7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.
8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.
9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Примеры тестовых заданий для проведения текущего контроля

1. *Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ?*
 - А) установление обязательных требований к продукции и услугам;
 - Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан;
 - В) проверка качества услуг.
2. *Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?*
 - А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно совершенствования деятельности и всех процессов;
 - Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг;
 - В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг.
3. *В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01.07.2005 г.?*
 - А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности;
 - Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия;
 - В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции.
4. *Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время?*
 - А) Закон «О стандартизации и сертификации»;
 - Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»;
 - В) Закон о техническом регулировании.
5. *Каково соотношение понятий «техническое регулирование»,*

«стандартизация», «сертификация»?

А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом;

Б) техническое регулирование – это одна из форм стандартизации;

В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации.

6. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов?

А) сертификат соответствия;

Б) лицензия;

В) национальный стандарт.

7. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг?

А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования;

Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе;

В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования.

8. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства?

А) технический регламент;

Б) технические условия;

В) государственный стандарт.

9. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов?

А) декларация о соответствии;

Б) положение о стандартизации;

В) сертификат соответствия.

10. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации?

А) Министерство стандартизации и сертификации;

Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии;

В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии.

11. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными?

А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле;

Б) рост престижа отечественных органов стандартизации;

В) внесение изменений в текст отечественных стандартов.

12. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма?

А) Министерство туризма РФ;

Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ;

В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и

туризму.

13. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам?

А) ГОСТ Р 50646-94,1 ОС Г Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.

Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94.

В) ГОСТ Р 50681 -94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

14. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?

А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.

Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОС1 Р 50764-95, Г ОС I Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94.

В) ГОСТ Р 50681 -94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения?

А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.

Б) ГОСТ 28681 4, ГОС1 Р 51185-98.

В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

16. В каком стандарте дана классификация средств размещения?

А) ГОСТ Р 51185-98.

Б) ГОСТ 28681 4.

В) ГОСТ Р 50690-2000.

17. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии?

А) ГОСТ Р 51185-98.

Б) ГОСТ Р 50644-94.

В) ГОС Г Р 50690-2000.

18. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы?

А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации;

Б) от решения органа по сертификации;

В) от численности персонала гостиничного предприятия.

19. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов?

А) ГОСТ Р 50681 -94.

Б) ГОСТ Р 50644-94.

В) ГОСТ Р 50690-2000.

20. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта?

А) паспорт трассы похода;

Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов;

В) программа обслуживания туристов.

21. Какую из перечисленного ниже, можно считать цель проведения

добровольной сертификации услуг?

- А) повышение конкурентоспособности услуг;
- Б) контроль за деятельностью предприятий;
- В) снижение стоимости услуг.

22. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время?

- А) только экскурсионные услуги;
- Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги;
- В) услуги средств размещения и услуги общественного питания;
- Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия.

23. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг?

- А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ;
- Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности;
- В) это зависит от решения органа по сертификации.

24. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации?

- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации;
- Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной;
- В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации.

25. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ?

- А) только обязательная сертификация;
- Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация;
- В) лицензирование и обязательная сертификация.

26. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства?

- А) только в форме добровольной сертификации;
- Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг;
- В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия.

27. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»?

- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов.
- Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия.
- В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

28. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000?

А) процессы производства продукции.
Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности;

В) требования к оказанию услуг и выполнению работ.

29. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий?

А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания;

Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания;

В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей.

30. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемых в настоящее время в РФ?

А) ОКОНХ.

Б) ОКВЭД.

В) ОКПО.

31. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) процедура постановки на учет;

Б) выдача документов на услуги;

В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

32. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) знак, подтверждающий качество услуг;

Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг;

В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации, требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие стандартизации. Общая и частные цели стандартизации.
2. Объекты стандартизации.
3. Функции стандартизации.
4. Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
5. Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
6. Уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
7. Современная структура управления системой стандартизации в РФ.

8. Функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании».

9. Определение технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании».

10. Понятие «категория стандарта»

11. Понятие «вид стандарта». Основные виды стандартов.

12. основополагающие стандарты.

13. Стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».

14. Соотношение терминов «национальный стандарт» и «государственный стандарт».

15. Особенности услуг как объекта стандартизации.

16. Услуга как объект стандартизации.

17. Группы требований по безопасности в туристских стандартах России.

18. Концепции стандартизации услуг в России.

19. Информационное обеспечение стандартизации в России.

20. Категории и основные виды стандартов в России.

21. Особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.

22. Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.

23. Особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран.

24. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристского продукта.

25. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

26. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

27. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания.

28. Понятие сертификации.

29. Сертификация туристских услуг.

30. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.

31. Система добровольной сертификации туристских услуг.

32. Система добровольной сертификации услуг средств размещения.

33. Системы добровольной сертификации услуг санаторно-курортного лечения.

34. Понятие лицензии и процесса лицензирования.

35. Лицензирование в туризме.

36. Лицензионные условия туроператорской деятельности.

