

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(МИ ВлГУ)**

Кафедра ЭТиМК

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____ Д.Е. Андрианов
_____ 17.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация в туризме

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология туристской деятельности

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
8	72 / 2	16	32		1,6	0,25	49,85	22,15	Зач.
Итого	72 / 2	16	32		1,6	0,25	49,85	22,15	

Муром, 2022 г.

1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов теоретических знаний об основах стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностях государственного регулирования туристской отрасли.

Задачи дисциплины:

- овладение знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации указанной сферы деятельности;
- исследование основных положений действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма;
- изучение механизма государственного регулирования туризма;
- выявление специфики стандартизации и сертификации туристской деятельности;
- изучение принципов управления системой стандартизации и сертификации в России на федеральном уровне;
- выявление роли и значения правовых основ разработки и применения стандартов;
- уяснение сущностных аспектов нормативно-правовой базы сертификации услуг и лицензирования;
- овладение практическими знаниями и навыками использования действующих стандартов в области туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения курсов «Правоведение», «Сервисная деятельность». Углубление и расширение вопросов, изложенных в курсе «Стандартизация и сертификация в туризме», будет осуществляться во время работы студентов над дисциплиной «Туристские формальности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Определяет качество оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать основные нормативные документы, регулирующие обеспечение качества туристских услуг; принципы управления качеством в деятельности туроператора и турагента; основные приемы контроля за соблюдением условий обслуживания (ОПК-3.1)	тест
	ОПК-3.2 Использует в профессиональной деятельности основные положения системы менеджмента качества	Уметь оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.2) Владеть способностью обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2)	

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Государственная политика в области стандартизации и сертификации в туристской деятельности	8	4	6						6	тестирование
2	Техническое регулирование и обеспечение безопасности в сфере туристских услуг	8	6	10						9	тестирование
3	Сертификация туристских услуг	8	6	16						7,15	тестирование
Всего за семестр		72	16	32				1,6	0,25	22,15	Зач.
Итого		72	16	32				1,6	0,25	22,15	

4.1.2. Содержание дисциплины

4.1.2.1. Перечень лекций

Семестр 8

Раздел 1. Государственная политика в области стандартизации и сертификации в туристской деятельности

Лекция 1.

Понятие о стандартизации и сертификации в туристской деятельности (2 часа).

Лекция 2.

Категории и основные виды стандартов Российской Федерации в сфере туризма и гостиничного бизнеса (2 часа).

Раздел 2. Техническое регулирование и обеспечение безопасности в сфере туристских услуг

Лекция 3.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов (2 часа).

Лекция 4.

Технические регламенты (2 часа).

Лекция 5.

Классификация, ассортимент и кодирование товаров и услуг. Качество товаров и услуг (2 часа).

Раздел 3. Сертификация туристских услуг

Лекция 6.

Безопасность туристских услуг в национальных стандартах России. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» (2 часа).

Лекция 7.

Подтверждение соответствия (2 часа).

Лекция 8.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в Российском законодательстве. Сертификация систем менеджмента качества (2 часа).

4.1.2.2. Перечень практических занятий

Семестр 8

Раздел 1. Государственная политика в области стандартизации и сертификации в туристской деятельности

Практическое занятие 1

Понятие о стандартизации и сертификации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов (2 часа).

Практическое занятие 2

Изучение категорий и видов нормативно-технической документации (2 часа).

Практическое занятие 3

Изучение закона «О техническом регулировании (2 часа).

Раздел 2. Техническое регулирование и обеспечение безопасности в сфере туристских услуг

Практическое занятие 4

Изучение технических регламентов и стандартов в туристской деятельности (2 часа).

Практическое занятие 5

Изучение национальных стандартов, регламентирующих требования в сфере оказания услуг населению (2 часа).

Практическое занятие 6

Классификация услуг в туристской деятельности в системе стандартов (2 часа).

Практическое занятие 7

Изучение классификации и кодирования туристских услуг и услуг общественного питания (2 часа).

Практическое занятие 8

Комплексные основные нормативы, определяющие систему стандартизации в Российской Федерации (2 часа).

Раздел 3. Сертификация туристских услуг

Практическое занятие 9

Порядок проведения экспертизы качества услуги в гостинице (2 часа).

Практическое занятие 10

Составление заявки на проведение сертификации и её исполнение (2 часа).

Практическое занятие 11

Схемы стандартизации и сертификации (2 часа).

Практическое занятие 12

Применение на практике методов классификации и кодирования товаров и услуг (2 часа).

Практическое занятие 13

Обработка результатов измерений и их оценка (2 часа).

Практическое занятие 14

Оценка согласованности мнений экспертов (2 часа).

Практическое занятие 15

Сертификация услуг общественного питания (2 часа).

Практическое занятие 16

Оценка качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (2 часа).

4.1.2.3. Перечень лабораторных работ

Не планируется.

4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Техническое регулирование: основные понятия. Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии: функции, область деятельности.
2. Принципы технического регулирования. Правовая база технического регулирования. Закон "О техническом регулировании".
3. Технические регламенты. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.
4. Стандартизация: история развития в России. Особенности стандартизации в современных условиях.
5. Система органов и служб стандартизации в Российской Федерации. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика системы стандартизации.
6. Объекты стандартизации: продукция, процесс (работа), услуга. Цели и принципы стандартизации.
7. Методы стандартизации: унификация, агрегирование, дифференциация, систематизация, типизация, селекция.
8. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи и сферы деятельности, организационная структура.
9. Документы в области стандартизации: виды, условия применения. Указатель Национальные стандарты".
10. Категории стандартов: национальные стандарты и стандарты организаций.
11. Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации.
12. Технические условия.
13. История развития метрологии. Основные термины и определения в метрологии.
14. Основы теории измерения: уравнения, шкалы, погрешности измерений, способы обнаружения и устранения ошибок измерений.
15. Понятие точности измерений. Погрешности измерений: определение, источники. Классификация погрешностей.
16. Обработка результатов измерений. Требования к оценке измеряемой величины. Контроль результатов технических измерений.
17. Государственная система обеспечения единства измерений. Закон РФ "Об обеспечении единства измерений".
18. Государственная метрологическая служба Российской Федерации.
19. Международное сотрудничество в области сертификации.
20. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Схема сертификации.
21. Основные этапы проведения сертификации. Правила оформления сертификата.
22. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. Условия приостановки и (или) отмены действия сертификата соответствия.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР
Не планируется.

4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)
Не планируется.

5. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов). При проведении практических работ применяется имитационный или симуляционный подход. Шаги решения задач студентам демонстрируются при помощи мультимедийной техники. В дальнейшем студенты самостоятельно решают аналогичные задания.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.
Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Семенов, И. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / И. В. Семенов. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115857.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/115857.html>

2. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учебник / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. — 504 с. — ISBN 978-5-9729-0447-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98423.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/98423.html>

3. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93551.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/93551.html>

4. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89446.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/89446.html>

7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93542.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/93542.html>

13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/93542.html>

2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93550.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/93550.html>

3. Гавриченко, С. С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания : учебное пособие / С. С. Гавриченко, С. И. Якубовская. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 212 с. — ISBN 978-985-503-986-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100370.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/100370.html>

4. Луценко, О. В. Метрология и стандартизация. От измерений до робастных систем управления качеством : учебное пособие / О. В. Луценко. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2020. — 78 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122948.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/122948.html>

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института (www.mivlgu.ru/iop), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

<http://www.garant.ru> - Информационно-правовой портал

<http://www.consultant.ru> - Консультант Плюс надёжная правовая поддержка

<http://www.stg.ru>

<http://www.istandart.ru> - Портал национального и межгосударственного технического комитета по стандартизации ТК-МТК-22 «Информационные технологии»

<http://www.Gost.ru> -Официальный сайт федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт)

elibrary.ru - Научная электронная библиотека

Программное обеспечение:

Google Chrome (Лицензионное соглашение Google)

Microsoft Windows XP (Программа Microsoft Azure Dev Tools for Teaching (Order Number: IM126433))

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

iprbookshop.ru

garant.ru - Информационно-правовой портал

consultant.ru

stg.ru

istandart.ru - Портал национального и межгосударственного технического комитета по стандартизации ТК-МТК-22 «Информационные технологии»

Gost.ru -Официальный сайт федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт
mivlgu.ru/iop

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет бизнес-планирования

Комплект учебно-методических пособий; 12 компьютеров E8400/2048Mb/VGA int /320Gb/BenQ19; интерактивная доска SMART BOARD 480 со встроенным проектором V25

Лаборатория Учебная бухгалтерия

Комплект учебно-методических пособий; 12 компьютеров E8400/2048Mb/VGA int /320Gb/BenQ19; интерактивная доска SMART BOARD 480 со встроенным проектором V25

9. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.
Rehc ktrwbq ghbdltly d
https://www.mivlgu.ru/iop/pluginfile.php/83664/mod_resource/content/1/Конспект_лекций%20%281%29.pdf

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины. Занятия проводятся в компьютерном классе, используя специальное программное обеспечение. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задачу, связанную с разработкой и программной реализацией алгоритмов обработки информации. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Методические указания к самостоятельной работе студентов приведены в
https://www.mivlgu.ru/iop/pluginfile.php/83674/mod_resource/content/1/Самостоятельная_работа_студента.PDF

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
43.03.02 Туризм и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*
Рабочую программу составил д.т.н., профессор Шулятьева Л.И. _____

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭТиМК

протокол № 14 от 26.04.2022 года.

Заведующий кафедрой ЭТиМК _____ Гусарова М.Е.
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической
комиссии факультета

протокол № 8 от 12.05.2022 года.

Председатель комиссии ФЭМ _____ Терентьева И.В.
(Подпись) (Ф.И.О.)

Лист актуализации рабочей программы дисциплины

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине
Стандартизация и сертификация в туризме

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

оценочные средства для проведения текущего контроля приведены в https://www.mivlgu.ru/iop/pluginfile.php/83676/mod_resource/content/2/ФОС_Станд._в_туризме_для_УМКД.PDF

Рейтинг-контроль №1

1. Количественная характеристика физической величины называется...

- а) размером;
- б) размерностью;
- в) объектом измерения;
- г) характеристической величиной.

2. Качественная характеристика физической величины называется ...

- а) размером;
- б) гарант;
- в) размерностью;
- г) количественными измерениями нефизических величин.

3. Измерением называется ...

- а) выбор технического средства, имеющего нормированные метрологические характеристики;
- б) операция сравнения неизвестного с известным;
- в) опытное нахождение значения физической величины с помощью технических средств.

г) опытное нахождение значения физической величины с помощью таблиц.

4. Сущность стандартизации – это ...

- а) правовое регулирование отношений в области установления, применения и использования обязательных требований;
- б) подтверждение соответствия характеристик объектов требованиям;
- в) деятельность по разработке нормативных документов, устанавливающих правила и характеристики для добровольного многократного применения.
- г) нормативное регулирование деятельности субъектов в области стандартизации

5. Цели стандартизации – это ...

- а) аудит систем качества;
- б) понуждение субъектов экономической деятельности к унификации продукции;
- в) внедрение результатов унификации;
- г) разработка норм, требований, правил, обеспечивающих безопасность продукции, взаимозаменяемость и техническую совместимость, единство измерений, экономию ресурсов.

6. Объектом стандартизации не являются ...

- а) термины и обозначения;
- б) приказы руководителей экономических субъектов;
- в) технологические процессы.
- г) методы

7. Объектом стандартизации не являются ...

- а) правила;

- б) медицинские рецептуры;
- в) конструктивные параметры.
- г) конструктивные параметры объекта.

8. Объектом стандартизации не являются ...

- а) конструктивные параметры отдельных составляющих объекта, если он стандартизован в целом;
- б) планы и прогнозы;
- в) медицинские рецептуры;
- г) конструктивные параметры объекта в целом.

9. Оплата работ по сертификации осуществляется ...

- а) государством;
- б) органом по сертификации;
- в) заявителем;
- г) как а) и б).

10. Принципами стандартизации являются ...

- а) добровольное подтверждение соответствия объекта стандартизации;
- б) обязательное подтверждение соответствия объекта стандартизации;
- в) обязательная сертификация услуг;
- г) гармонизация национальных стандартов с международными при максимальном учёте законных интересов заинтересованных сторон.

11. К документам в области стандартизации не относятся ...

- а) национальные стандарты;
- б) технические регламенты;
- в) бизнес-планы.
- г) отраслевые стандарты.

12. К документам в области стандартизации не относятся ...

- а) технические регламенты;
- б) стандарты организаций и предприятий;
- в) планы организаций и предприятий;
- г) отраслевые стандарты.

13. К документам в области стандартизации не относятся ...

- а) общероссийские классификаторы технико-экономической информации;
- б) национальные стандарты;
- в) юридические кодексы.
- г) кодексы о труде.

14. Штриховое кодирование обязательно ...

- а) при выборе упаковки продукции;
- б) при идентификации товаров в торговых операциях;
- в) в медицинской практике;
- г) при испытаниях продукции.

15. Гармонизацией национальных стандартов с международными достигается ...

- а) развитие международной стандартизации;
- б) повышение уровня стандартов;
- в) устранение барьеров в международной торговле;
- г) повышение таможенных пошлин

16. Официальными языками ИСО (Международной организации по стандартизации) являются ...

- а) английский, французский, немецкий;
- б) английский, французский, русский;
- в) английский, немецкий, русский;
- г) английский, немецкий, китайский.

17. Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, регламентирует ...

- а) Закон РФ «О техническом регулировании»;
- б) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- в) Номенклатура продукции, работ, услуг, подлежащих обязательной сертификации.
- г) Технические регламенты

18. Решением задачи на оптимальность в стандартизации достигается...

- а) выявление унифицированных объектов;
- б) выбор из нескольких возможных вариантов наилучшего на основе научного анализа моделей;
- в) анализ объекта в целом и его составных частей в отдельности;
- г) выявление типовых объектов.

19. Ведущей организацией в области международной стандартизации является ...

- а) Международная электротехническая комиссия (МЭК);
- б) Международная организация по стандартизации (ИСО);
- в) Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ);
- г) Международная организация труда (МОТ)

20. Конечным результатом работ по стандартизации является ...

- а) всеобщее применение действующих стандартов;
- б) гармонизация национальных стандартов с международными;
- в) обновление действующих стандартов, разработка и принятие новых;
- г) гармонизация отраслевых стандартов с международными.

Рейтинг-контроль №2

21. При обязательной сертификации продукции один из 10 анализируемых показателей оказался не соответствующим нормативной документации. Может ли быть выдан сертификат?

- а) да;
- б) нет;
- в) да, с указанием показателей, по которым продукция соответствует нормативной документации.
- г) да, если портия продукции больше 10 единиц.

22. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляет:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) Территориальный центр стандартизации, метрологии и сертификации в соответствии с местом реализации сертифицированной продукции;
- в) Орган, выдавший сертификат;
- г) региональные органы по стандартизации.

23. Инспекционная комиссия, выдавшая сертификат при обращении заявителя отказалась проводить инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, выпускаемой серийно, ссылаясь на выполнение своей функции. Правомерен ли такой отказ?

- а) да;
- б) нет;
- в) нет, если обращение поступило в течение срока действия сертификата и договора на проведение инспекционного контроля;
- г) да, независимо от того, истёк ли срок действия договора

24. Внезапный инспекционный контроль за сертифицированной продукцией был проведён органом, выдавшим сертификат. Правомерен ли такой контроль?

- а) да, если было решение территориального центра стандартизации, метрологии и сертификации;
- б) да, так как контроль проводился второй раз в этом году;
- в) да, так как была получена информация о претензиях к качеству сертифицированной продукции от потребителей, торговых организаций.
- г) да.

25. Необходимо разработать технологию оказания туристских услуг. Отберите виды стандартов, которыми следует воспользоваться

- а) основополагающие;
- б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- в) классификация предприятий;
- г) все перечисленное;

26. К особенностям услуг можно отнести:

- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- б) производство услуги и её оказание не совпадают во времени;
- в) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- г) а и в.

27. Отберите из перечисленных показатели назначения услуг:

- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- г) все перечисленное.

28. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия;
- г) как б и в

29. Выберите правила сертификации импортной продукции:

- а) по одним и тем же правилам, что и отечественной продукции;
- б) по правилам страны-изготовителя;
- в) по правилам, разработанными ИСО/МЭК.
- г) как б) и в).

30. Для оценки санитарного состояния помещений необходимо применить:

- а) органолептический метод;
- б) метод экспертных оценок;
- в) метод измерений;

г) как б) и в).

31. К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся :

- а) постоянство качества;
- б) сохраняемость;
- в) совпадение процесса производства и потребления;
- г) как а) и в).

32. Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает, когда имеет место:

- а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;
- б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;
- в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;
- г) неприемлемая система контроля и наблюдения.

33. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;
- б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;
- в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;
- г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.

34. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) чистка обуви;
- б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- в) услуги копирования;
- г) интернет-услуги.

35. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:

- а) услуги проживания;
- б) развлекательные услуги;
- в) услуги связи;
- г) как б) и в)

36. Какими из следующих критериев, согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:

- а) безопасность
- б) наличие корпоративной культуры в гостинице
- в) наличие дресскода;
- г) как а) и в).

37. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:

- а) группой клиентов;
- б) контролером-экспертом;
- в) индивидуальным клиентом;
- г) группой экспертов.

38. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) побудка к определенному времени;
- в) предоставление переводчика;
- г) глажение одежды.

39. Перечень дополнительных услуг зависит от:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

40. Выберите международный стандарт для описания основных положений, которые рекомендуется использовать для разработки на предприятии системы менеджмента качества

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2011;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ Р ИСО 17025-2009;

Рейтинг-контроль №3

41. Для улучшения деятельности необходимо использовать рекомендации, изложенные в стандарте:

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2001;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ ИСО 17025-2009

42. Выберите стандарт, предназначенный для целей сертификации или заключения контрактов:

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2011;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ ИСО 10001-2009;

43. Изготовитель представил заявление-декларацию о соответствии и маркирует товар знаком соответствия. На рынке, куда предполагается поставка товара, данный вид продукции подлежит обязательной сертификации. Готовясь к переговорам о заключении контракта, изготовитель не был уверен, что контрагент признает имеющийся знак. А как думаете вы?

- а) признает;
- б) не признает;
- в) можно оговорить в договоре о поставке;
- г) как а) и в).

44. Изготовитель представил документы, подтверждающие, что сертификация его товара осуществлялась на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2011, он маркирует товар знаком соответствия при декларировании соответствия. Оцените правильность его действий:

- а) правильные,
- б) неправильные,
- в) не имеет значения,
- г) как а) и в).

45. Если в контракте купли-продажи предусмотрена обязательная сертификация ввозимого в Россию товара, то экспортер обязан осуществить сертификацию по правилам системы ГОСТ Р. Для признания сертификата в РФ ему следует провести сертификацию в:

- а) стране происхождения товара;
- б) "ДИН ГОСТ ТЮФ-Европа";
- в) ГОСТ-Азия;
- г) зарубежной лаборатории, аккредитованной Госстандартом РФ.

46. Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (услуга) соответствует:

- а) конкретному стандарту;
- б) сертификату качества;
- в) сертификату соответствия;
- г) директиве (в ЕС).

47. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией проводится в течение:

- а) всего срока выпуска;
- б) года;
- в) срока действия сертификата.
- г) 6 мес.

48. Изготовитель сертифицировал систему обеспечения качества продукции, в стандарте на которую содержатся требования безопасности. Необходима ли в данном случае сертификация продукции?

- а) да;
- б) нет
- в) не имеет значения;
- г) как а) и в).

49. Испытательная лаборатория может участвовать в сертификации, если она:

- а) подала заявку в Госстандарт;
- б) имеет большой опыт испытаний;
- в) аккредитована в соответствующей системе.
- г) не имела нареканий со стороны Госстандарта.

50. Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указания руководителя предприятия;
- г) в любом случае.

51. Лицензию на использование знака соответствия выдает:

- а) испытательная лаборатория;
- б) орган по сертификации;
- в) руководитель предприятия-изготовителя;
- г) ОТК предприятия-изготовителя

52. Российский знак соответствия удостоверяет соответствие продукции:

- а) национальному стандарту;
- б) требованиям безопасности;
- в) Закону "О сертификации...";
- г) международному стандарту.

53. Продукция, подлежащая обязательной сертификации, сертифицируется по схеме 5. Требуется ли в данном случае сертификация системы обеспечения качества этой продукции:
- а) да;
 - б) нет?
54. Товар подлежит обязательной сертификации. Изготовитель, опасаясь упустить момент своевременного выхода на рынок, начал в России рекламную кампанию во время сертификационных испытаний. Правильно ли это:
- а) да;
 - б) нет?
55. Предприятие - акционерное общество - решило закупить оборудование для производства электротехнических приборов и организовать их выпуск для поставки на российский рынок. Связано ли это решение с метрологическими законодательными положениями и правилами:
- а) да;
 - б) нет?
56. Средство измерения не подлежит поверке. Какой способ применим для контроля его метрологических характеристик:
- а) испытание;
 - б) сличение с национальным эталоном;
 - в) калибровка.
 - г) как б) и в)
57. Из перечисленных выберите методы подтверждения соответствия продукции:
- а) контроль качества;
 - б) сертификация третьей стороной;
 - в) премия за качество;
 - г) заявление-декларация изготовителя.
58. В системе сертификации ГОСТ Р аккредитованы испытательные лаборатории:
- а) только России;
 - б) РФ и стран СНГ;
 - в) РФ и других зарубежных стран.
 - г) РФ и стран ЕС.
59. Для оценки качества услуг туристского предприятия используется схема:
- а) № 1 и № 2;
 - б) № 2 и № 3;
 - в) № 3 и № 4;
 - г) все пять схем.
60. В системе ГОСТ Р сертифицируют:
- а) продукцию;
 - б) системы обеспечения качества;
 - в) услуги;
 - г) любой вид деятельности.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 2	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 3	Тест 15 вопросов.	15
Посещение занятий студентом	Выполнение заданий	5
Дополнительные баллы (бонусы)	За оригинальность мышления	15
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий по СРС	15

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Оценочные средства для промежуточной аттестации приведены в https://www.mivlgu.ru/iop/pluginfile.php/83676/mod_resource/content/2/ФОС_Станд._в_туризме_для_УМКД.PDF

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

ОПК-3.1 Определяет качество оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Знать: основные нормативные документы, регулирующие обеспечение качества туристских услуг; принципы управления качеством в деятельности туроператора и турагента; основные приемы контроля за соблюдением условий обслуживания

1. Понятие, цели, задачи и принципы стандартизации в туризме
2. Органы стандартизации в РФ и их функции
3. Документы в области стандартизации
4. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации
5. Категории и основные виды стандартов
6. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов
7. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели их принятия
8. Разработка и принятие технического регламента
9. Структура, содержание технических регламентов
10. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов
11. Понятие о классификации, ассортименте и кодировании товаров
12. Методы классификации товаров и услуг.
13. Методы кодирования товаров и услуг
14. Системы классификации и кодирования товаров
15. Качество услуги в туристской деятельности и гостиничном бизнесе
16. Показатели качества товаров и услуг. Нормативно-законодательные акты, регламентирующие эти показатели

17. Понятие безопасности услуг в туристской деятельности и в гостиничном бизнесе. Характеристика стандарта ГОСТ Р 50644—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»

18. Понятие о подтверждении соответствия товара, услуги положениям стандартов

19. Понятие знака соответствия. Виды знаков.

20. Сертификат соответствия. Характеристика. Условия получения

21. Декларирование о соответствии.

22. Сертификация туристских услуг и услуг средств размещения в Системе ГОСТ Р

23. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»

24. Понятие о добровольном подтверждении соответствия. Система добровольной сертификации и её объекты.

25. Мировой опыт сертификации гостиниц

26. Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ

27. Категории номеров в гостиницах

28. Сертификация систем менеджмента качества в туристской и гостиничной деятельности.

ОПК-3.2 Использует в профессиональной деятельности основные положения системы менеджмента качества

Уметь оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся :

- а) постоянство качества;
- б) сохраняемость;
- в) совпадение процесса производства и потребления;
- г) как а) и в).

Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает, когда имеет место:

- а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;
- б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;
- в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;
- г) неприемлемая система контроля и наблюдения.

Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;
- б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;
- в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;
- г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) чистка обуви;
- б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- в) услуги копирования;
- г) интернет-услуги.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:

- а) услуги проживания;
- б) развлекательные услуги;
- в) услуги связи;
- г) как б) и в)

Какими из следующих критериев, согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:

- а) безопасность
- б) наличие корпоративной культуры в гостинице
- в) наличие дресскода;
- г) как а) и в).

Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:

- а) группой клиентов;
- б) контролером-экспертом;
- в) индивидуальным клиентом;
- г) группой экспертов.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) побудка к определенному времени;
- в) предоставление переводчика;
- г) глажение одежды.

Перечень дополнительных услуг зависит от:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

При обязательной сертификации продукции один из 10 анализируемых показателей оказался не соответствующим нормативной документации. Может ли быть выдан сертификат?

- а) да;
- б) нет;
- в) да, с указанием показателей, по которым продукция соответствует нормативной документации.
- г) да, если партия продукции больше 10 единиц.

Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляет:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) Территориальный центр стандартизации, метрологии и сертификации в соответствии с местом реализации сертифицированной продукции;
- в) Орган, выдавший сертификат;
- г) региональные органы по стандартизации.

Инспекционная комиссия, выдавшая сертификат при обращении заявителя отказалась проводить инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, выпускаемой серийно, ссылаясь на выполнение своей функции. Правомерен ли такой отказ?

- а) да;
- б) нет;

- в) нет, если обращение поступило в течение срока действия сертификата и договора на проведение инспекционного контроля;
- г) да, независимо от того, истёк ли срок действия договора

Внезапный инспекционный контроль за сертифицированной продукцией был проведён органом, выдавшим сертификат. Правомерен ли такой контроль?

- а) да, если было решение территориального центра стандартизации, метрологии и сертификации;
- б) да, так как контроль проводился второй раз в этом году;
- в) да, так как была получена информация о претензиях к качеству сертифицированной продукции от потребителей, торговых организаций.
- г) да.

Необходимо разработать технологию оказания туристских услуг. Отберите виды стандартов, которыми следует воспользоваться

- а) основополагающие;
- б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- в) классификация предприятий;
- г) все перечисленное;

26. К особенностям услуг можно отнести:

- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- б) производство услуги и её оказание не совпадают во времени;
- в) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- г) как а) и в).

Отберите из перечисленных показатели назначения услуг:

- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- г) все перечисленное.

28. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия;
- г) как б и в

Выберите правила сертификации импортной продукции:

- а) по одним и тем же правилам, что и отечественной продукции;
- б) по правилам страны-изготовителя;
- в) по правилам, разработанными ИСО/МЭК.
- г) как б) и в).

Для оценки санитарного состояния помещений необходимо применить:

- а) органолептический метод;
- б) метод экспертных оценок;
- в) метод измерений;
- г) как б) и в).

К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся :

- а) постоянство качества;
- б) сохраняемость;
- в) совпадение процесса производства и потребления;
- г) как а) и в).

Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает, когда имеет место:

- а) несоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;
- б) несоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;
- в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;
- г) неприемлемая система контроля и наблюдения.

Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;
- б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;
- в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;
- г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) чистка обуви;
- б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- в) услуги копирования;
- г) интернет-услуги.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:

- а) услуги проживания;
- б) развлекательные услуги;
- в) услуги связи;
- г) как б) и в)

Какими из следующих критериев, согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:

- а) безопасность
- б) наличие корпоративной культуры в гостинице
- в) наличие дресскода;
- г) как а) и в).

Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:

- а) группой клиентов;
- б) контролером-экспертом;
- в) индивидуальным клиентом;
- г) группой экспертов.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;

- б) побудка к определенному времени;
- в) предоставление переводчика;
- г) глажение одежды.

Перечень дополнительных услуг зависит от:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

Выберите международный стандарт для описания основных положений, которые рекомендуется использовать для разработки на предприятии системы менеджмента качества

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2011;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ Р ИСО 17025-2009;

Владеть способностью обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

Для улучшения деятельности необходимо использовать рекомендации, изложенные в стандарте:

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2001;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ ИСО 17025-2009

Выберите стандарт, предназначенный для целей сертификации или заключения контрактов:

- а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001-2011;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- г) ГОСТ ИСО 10001-2009;

Изготовитель представил заявление-декларацию о соответствии и маркирует товар знаком соответствия. На рынке, куда предполагается поставка товара, данный вид продукции подлежит обязательной сертификации. Готовясь к переговорам о заключении контракта, изготовитель не был уверен, что контрагент признает имеющийся знак. А как думаете вы?

- а) признает;
- б) не признает;
- в) можно оговорить в договоре о поставке;
- г) как а) и в).

Изготовитель представил документы, подтверждающие, что сертификация его товара осуществлялась на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2011, он маркирует товар знаком соответствия при декларировании соответствия. Оцените правильность его действий:

- а) правильные,
- б) неправильные,
- в) не имеет значения,
- г) как а) и в).

Если в контракте купли-продажи предусмотрена обязательная сертификация ввозимого в Россию товара, то экспортер обязан осуществить сертификацию по правилам системы ГОСТ Р. Для признания сертификата в РФ ему следует провести сертификацию в:

- а) стране происхождения товара;
- б) "ДИН ГОСТ ТЮФ-Европа";
- в) ГОСТ-Азия;
- г) зарубежной лаборатории, аккредитованной Госстандартом РФ.

Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (услуга) соответствует:

- а) конкретному стандарту;
- б) сертификату качества;
- в) сертификату соответствия;
- г) директиве (в ЕС).

Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией проводится в течение:

- а) всего срока выпуска;
- б) года;
- в) срока действия сертификата.
- г) 6 мес.

Изготовитель сертифицировал систему обеспечения качества продукции, в стандарте на которую содержатся требования безопасности. Необходима ли в данном случае сертификация продукции?

- а) да;
- б) нет
- в) не имеет значения;
- г) как а) и в).

Испытательная лаборатория может участвовать в сертификации, если она:

- а) подала заявку в Госстандарт;
- б) имеет большой опыт испытаний;
- в) аккредитована в соответствующей системе.
- г) не имела нареканий со стороны Госстандарта.

Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указания руководителя предприятия;
- г) в любом случае.

Лицензию на использование знака соответствия выдает:

- а) испытательная лаборатория;
- б) орган по сертификации;
- в) руководитель предприятия-изготовителя;
- г) ОТК предприятия-изготовителя

Российский знак соответствия удостоверяет соответствие продукции:

- а) национальному стандарту;
- б) требованиям безопасности;
- в) Закону "О сертификации...";
- г) международному стандарту.

Продукция, подлежащая обязательной сертификации, сертифицируется по схеме 5. Требуется ли в данном случае сертификация системы обеспечения качества этой продукции:

- а) да;
- б) нет?

Товар подлежит обязательной сертификации. Изготовитель, опасаясь упустить момент своевременного выхода на рынок, начал в России рекламную кампанию во время сертификационных испытаний. Правильно ли это:

- а) да;
- б) нет?

Предприятие - акционерное общество - решило закупить оборудование для производства электротехнических приборов и организовать их выпуск для поставки на российский рынок. Связано ли это решение с метрологическими законодательными положениями и правилами:

- а) да;
- б) нет?

Средство измерения не подлежит поверке. Какой способ применим для контроля его метрологических характеристик:

- а) испытание;
- б) сличение с национальным эталоном;
- в) калибровка.
- г) как б) и в)

Из перечисленных выберите методы подтверждения соответствия продукции:

- а) контроль качества;
- б) сертификация третьей стороной;
- в) премия за качество;
- г) заявление-декларация изготовителя.

В системе сертификации ГОСТ Р аккредитованы испытательные лаборатории:

- а) только России;
- б) РФ и стран СНГ;
- в) РФ и других зарубежных стран.
- г) РФ и стран ЕС.

Для оценки качества услуг туристского предприятия используется схема:

- а) № 1 и № 2;
- б) № 2 и № 3;
- в) № 3 и № 4;
- г) все пять схем.

В системе ГОСТ Р сертифицируют:

- а) продукцию;
- б) системы обеспечения качества;
- в) услуги;
- г) любой вид деятельности.

Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

Методические материалы для проведения промежуточной аттестации приведены в https://www.mivlgu.ru/iop/pluginfile.php/83676/mod_resource/content/2/ФОС_Станд._в_туризме_для_УМКД.PDF

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	<i>Уровень сформированности компетенций</i>
Более 80	«Отлично»	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	<i>Высокий уровень</i>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, 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	<i>Продвинутый уровень</i>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса 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, возможно, содержат ошибки	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<i>Компетенции не сформированы</i>

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

V1: топ

V2: Стандартизация и сертификация в туризме

V3: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

V4: ОПК-3.1 Определяет качество оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

V5: Знать основные нормативные документы, регулирующие обеспечение качества туристских услуг; принципы управления качеством в деятельности туроператора и турагента; основные приемы контроля за соблюдением условий обслуживания

I: с переключателями; mt=0.1

S: Стандартизация – это ...

-: правовое регулирование отношений в области установления, применения и использования обязательных требований

-: подтверждение соответствия характеристик объектов требованиям

+: деятельность по разработке нормативных документов, устанавливающих правила и характеристики для добровольного многократного применения

-: нормативное регулирование деятельности субъектов в области стандартизации

I: с переключателями; mt=0.1

S: Цели стандартизации – это ...

-: аудит систем качества

-: понуждение субъектов экономической деятельности к унификации продукции

-: внедрение результатов унификации

+: разработка норм, требований, правил, обеспечивающих безопасность продукции, взаимозаменяемость и техническую совместимость, единство измерений, экономию ресурсов

I: с переключателями; mt=0.1

S: Объектом стандартизации не являются ...

-: термины и обозначения

+: приказы руководителей экономических субъектов;

-: технологические процессы

-: методы

I: с переключателями; mt=0.1

S: Объектом стандартизации не являются ...

-: правила

+: медицинские рецептуры

-: конструктивные параметры

-: конструктивные параметры объекта

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Изготовитель сертифицировал систему обеспечения качества продукции, в стандарте на которую содержатся требования безопасности. Необходима ли в данном случае сертификация продукции?

+: да

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Какой метод используется для оценки санитарного состояния помещений?

+: органолептический

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Кем производится оплата работ по сертификации?

+: заявителем

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Документ, удостоверяющий качество товара, соответствие товара установленным требованиям, который выдают компетентные органы называется...

+: сертификат соответствия

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Документ международного образца, который выдан национальной организацией по карантину и защите растений страны-экспортера называется ...

+: фитосанитарный сертификат

V4: ОПК-3.2 Использует в профессиональной деятельности основные положения системы менеджмента качества

V5: Уметь оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

I: короткий ответ; mt=0.3

S: При обязательной сертификации продукции один из 10 анализируемых показателей оказался не соответствующим нормативной документации. Может ли быть выдан сертификат?

+: нет

I: с переключателями; mt=0.1

S: Инспекционная комиссия, выдавшая сертификат при обращении заявителя отказалась проводить инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, выпускаемой серийно, ссылаясь на выполнение своей функции. Правомерен ли такой отказ?

-: да

-: нет

+: нет, если обращение поступило в течение срока действия сертификата и договора на проведение инспекционного контроля

-: да, независимо от того, истёк ли срок действия договора

I: с флажками; mt=0.2

S: Согласно ГОСТ к особенностям услуг можно отнести:

+: невозможность количественной оценки многих видов услуг

-: производство услуги и её оказание не совпадают во времени

+: применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

-: услуга не связана с материальными затратами

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Продукция, подлежащая обязательной сертификации, сертифицируется по схеме 5. Требуется ли в данном случае сертификация системы обеспечения качества этой продукции?

+: да

V5: Владеть способностью обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными

I: с переключателями; mt=0.1

S: Внезапный инспекционный контроль за сертифицированной продукцией был проведён органом, выдавшим сертификат. Правомерен ли такой контроль?

-: да, если было решение территориального центра стандартизации, метрологии и сертификации

-: да, так как контроль проводился второй раз в этом году

+: да, так как была получена информация о претензиях к качеству сертифицированной продукции от потребителей, торговых организаций

I: с флажками; mt=0.2

S: Необходимо разработать технологию оказания туристских услуг. Отберите виды стандартов, которыми следует воспользоваться

+: основополагающие

+: требования к обслуживающему и производственному персоналу

-: классификация предприятий

-: все перечисленное

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель выбирает орган

+: самостоятельно

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Изготовитель представил заявление-декларацию о соответствии и маркирует товар знаком соответствия. На рынке, куда предполагается поставка товара, данный вид продукции подлежит обязательной сертификации. Готовясь к переговорам о заключении контракта, изготовитель не был уверен, что контрагент признает имеющийся знак. А как думаете вы?

+: не признает

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Изготовитель представил документы, подтверждающие, что сертификация его товара осуществлялась на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2015, он маркирует товар знаком соответствия при декларировании соответствия. Правильны ли его действия?

+: неправильные

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией проводится в течение:

+: срока действия сертификата

I: с переключателями; mt=0.1

S: Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (услуга) соответствует:

+: конкретному стандарту

-: сертификату качества.

-: сертификату соответствия.

-: директиве (в ЕС).

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Товар подлежит обязательной сертификации. Изготовитель, опасаясь упустить момент своевременного выхода на рынок, начал в России рекламную кампанию во время сертификационных испытаний. Правильно ли это?

+: нет

I: с переключателями; mt=0.1

S: Испытательная лаборатория может участвовать в сертификации, если она:

-: подала заявку в Госстандарт

-: имеет большой опыт испытаний

+: аккредитована в соответствующей системе

-: не имела нареканий со стороны Госстандарта

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?cmid=52276&category=29853%2C99449&qshowtext=0&qshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.