

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 28.08.2025
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» августа 2025 г. протокол № 1



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
«28» августа 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством в сфере услуг

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха, 2025

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана профессором кафедры Территориального управления и планирования, д.э.н. Васильевой И.В.

Рецензент: профессор кафедры Территориального управления и планирования, д.э.н. Гайдаенко А.А.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1 Обеспечения системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг	Знать: систему менеджмента качества в индустрии туризма
	Уметь: определять технологии обеспечения качества оказания туристских услуг
	Владеть: навыками системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг
ОПК-3.2 Обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг	Знать: стандарты качества процессов оказания туристских услуг
	Уметь: стандарты качества процессов оказания туристских услуг
	Владеть: навыками стандартов качества процессов оказания туристских услуг
ОПК – 3.3 Владеть навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: навыки обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
	Уметь: выявлять мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеть: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством в сфере услуг» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Цели изучения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в туристской среде; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ, и выработке управленческих решений.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	5
часов	180
Аудиторная (контактная) работа, часов	24,3
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	16
промежуточная аттестация	0,3
Самостоятельная работа обучающихся, часов	155,7
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Основы и специфика стандартизации сферы услуг. стандартизации. Основы сертификации. Контроль; оценка и управление качеством услуг в сфере сервиса и туризма.	85	12	73	ОПК-3
Раздел 2. Специфика стандартизации сферы услуг. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг	86	12	73,7	
Итого за семестр	171	24,3	146,7	
Промежуточная аттестация	9	0,3	-	
ИТОГО по дисциплине	180	24,3	146,7	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Основы и специфика стандартизации сферы услуг. стандартизации. Основы сертификации. Контроль; оценка и управление качеством услуг в сфере сервиса и туризма.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1.1. Основы стандартизации 1. Сущность стандартизации 2. Цели, принципы и функции стандартизации 3. Методы стандартизации как науки 4. История становления и развития стандартизации в России

Тема 1.2. Общая характеристика стандартов разных категорий (ГОСТ Р, ОСТ, СТО, СТП) Общая характеристика стандартов разных видов (основополагающие, на продукцию/услуги, на работы (процессы), на методы контроля)

Тема 2.1 Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов

Раздел 2. Специфика стандартизации сферы услуг. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 3.1 Профессиональные стандарты сферы услуг (проекты).

Тема 3.2. Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг

Тема 4.1. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации. 1. Основные понятия, цели и принципы сертификации 2. Задачи, принципы сертификации 2. История развития сертификации 3. Обязательная и добровольная сертификации 4. Схемы сертификации услуг. Основные этапы проведения сертификации услуг

Тема 4.2 Обязательная и добровольная сертификации

Тема 4.3. Система добровольной сертификации услуг социально – культурной среды. 1. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. 2. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.

Тема 4.4. Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии.

Тема 4.5. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. 5. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации.

Тема 4.6. Нормативная документация, регламентирующая добровольную сертификацию.

Тема 4.7. Сертификация иных социально – культурных услуг: особенности, порядок проведения. Система классификации объектов туристической индустрии в РФ

Тема 4.8. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ 1. Понятие, сущность качества услуг и работ. 2. Особенности контроля качества услуг 3. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг.

Тема 4.9. Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели). 5. Методы контроля качества услуг. Организация контроля качества услуг. 6. Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля.

Тема 4.10. Самоаудит качества услуг предприятия сервиса 8. Бенчмаркинг на предприятиях сервиса

Тема 4.11. Управление качеством услуг сфере услуг. 1. Принципы управления качеством. 2. Содержание управления качеством социально – культурных услуг.

Тема 4.12. Процесс управления качеством услуг на предприятиях сервиса.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

Дополнительная литература:

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>

3. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией, от 26.02.2025 на 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1

<p>Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.</p>	<p>143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3</p>
<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине

Стандартизация и управление качеством в сфере услуг

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2025 г.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый (удовлетворительно)	<p>знать: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</p> <p>уметь: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p> <p>владеть: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
	Продвинутый (хорошо)	<p>Знает твердо: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</p> <p>Умеет уверенно: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p> <p>Владеет уверенно: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
	Высокий (отлично)	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>

Для формы итогового контроля - экзамен:

оценка «отлично» выставляется, если студент полностью усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки;

оценка «хорошо» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки, но допускает несущественные ошибки;

оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки, но допускает отдельные существенные ошибки;

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика рефератов

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
2. Структура порядок применения.
- 3 Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
4. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
- 5 Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
6. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
7. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
8. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.
9. Международная организация по стандартизации (ISO).
10. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
12. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.

Примерные тестовые задания

1. Укажите, права органов государственного контроля (надзора).

1. Выдавать предписания об устранении нарушений требований технических регламентов
2. Направлять информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов
3. Привлекать изготовителя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ
4. Принимать меры в целях недопущения причинения вреда
5. Принимать меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов
6. Приостанавливать или прекращать действие декларации о соответствии или сертификата соответствия

2. Укажите права органов государственного контроля (надзора) в ходе проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

1. Запрашивать у изготовителя дополнительную информацию о продукции и процессах, проведенных при осуществлении обязательного подтверждения соответствия
2. При необходимости привлекать специалистов для анализа полученных материалов
3. Принимать решение об обращении в суд с иском о принудительном отзыве продукции
4. Проверять соблюдение сроков указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда
5. Способствовать распространению информации о сроках и порядке проведения

мероприятий по предотвращению причинения вреда

3. Укажите обязанности органов государственного контроля (надзора).

1. Привлекать изготовителя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ
2. Принимать меры в целях недопущения причинения вреда
3. Принимать меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов
4. Приостанавливать или прекращать действие декларации о соответствии или сертификата соответствия
5. Проводить разъяснительную работу по применению законодательства РФ о техническом регулировании, информировать о существующих технических регламентах

6. Соблюдать коммерческую тайну и конфиденциальную информацию

4. Укажите органы, осуществляющие государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.

1. Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации
2. Органы исполнительной власти субъектов РФ
3. Подведомственные органам исполнительной власти субъектов РФ государственные учреждения, уполномоченные на проведение государственного контроля (надзора)
4. Федеральные органы исполнительной власти
5. Все ответы правильные

5. Укажите, в каких случаях подается иск в суд о принудительном отзыве продукции несоответствующей требованиям технических регламентов.

1. Невыполнение предписания о разработке изготовителем программы мероприятий по предотвращению причинения вреда
2. Невыполнение программы мероприятий по предотвращению причинения вреда
3. Ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностных лиц при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору)
4. Несоответствие продукции требованиям технических регламентов
5. Совершение противоправных действий (бездействия) органами государственного контроля (надзора) и их должностных лиц

6. Укажите, какие мероприятия осуществляет орган государственного контроля (надзора) при контроле за выполнением предписания о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда.

1. Запрашивать у изготовителя информацию о продукции и процессах, в том числе результаты исследований и измерений, проведенных при осуществлении обязательного подтверждения соответствия
2. Привлекать при необходимости специалистов для анализа полученных материалов
3. Принимать решение об обращении в суд с иском о принудительном отзыве продукции
4. Проверять соблюдение сроков указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда
5. Способствовать распространению информации о сроках и порядке проведения мероприятий по предотвращению причинения вреда

7. Укажите действия изготовителя при невозможности устранения угрозы причинения вреда.

1. Возмещение убытков приобретателям, возникшие в связи с отзывом продукции
2. Оповещение приобретателей о наличии угрозы причинения вреда
3. Отзыв продукции из реализации
4. Приостановка производства продукции
5. Приостановка реализации продукции

8. Укажите срок доведения изготовителем информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов до органа государственного контроля (надзора).

1. 5 дней
2. 10 дней
3. 20 дней
4. 1 месяц
5. Срок не установлен

9. Укажите срок проведения изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

1. 5 дней
2. 10 дней
3. 20 дней
4. 1 месяц
5. Срок не установлен

10. Укажите срок доведения до изготовителя информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов, если информация получена от продавца (исполнителя, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя)

1. 5 дней
2. 10 дней
3. 15 дней
4. 20 дней
5. 1 месяц
6. Срок не установлен

11. Укажите, какие мероприятия должна включать программа мероприятий по предотвращению причинения вреда.

1. Возмещение убытков приобретателям
2. Оповещение приобретателей о наличии угрозы причинения вреда
3. Отзыв продукции из реализации
4. Приостановка производства и реализации продукции.
5. Способы предотвращения вреда
6. Сроки реализации мероприятий по предотвращению причинения вреда

12. Укажите, срок доведения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов до изготовителя, если информация получена от лица не являющегося изготовителем.

1. 5 дней
2. 10 дней
3. 15 дней
4. 20 дней
5. 1 месяц
6. Срок не установлен

13. Укажите срок разработки и согласования программы мероприятий по предотвращению причинения вреда при подтверждении достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

1. 5 дней
2. 10 дней
3. 15 дней
4. 20 дней
5. 1 месяц

6. Срок не установлен

14. Укажите, выдачи предписаний о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда органом государственного контроля (надзора)

1. 5 дней

2. 10 дней

3. 15 дней

4. 20 дней

5. 1 месяц

6. Срок не установлен

15. Какой комплекс стандартов, устанавливает единые правила разработки, оформления и обращения технической документации?

1. ЕСКД

2. ЕСКК ТЭИ

3. ЕСООСБ

4. ЕСТД

5. СРПП

6. УСД

16. Укажите комплекс стандартов, устанавливающий порядок проектирования, производства, эффективного применения потребителем продукции.

1. ЕСКД

2. ЕСКК ТЭИ

3. ЕСООСБ

4. ЕСТД

5. СРПП

6. УСД

17. Укажите комплекс стандартов, устанавливающий основные положения комплексного подхода к природоохранной стандартизации, показатели состояния природного комплекса, безопасности охраны труда и научной организации труда.

1. ЕСКД

2. ЕСКК ТЭИ

3. ЕСООСБ

4. ЕСТД

5. СРПП

6. УСД

18. Как называется международный стандарт, утвержденный в качестве национального и содержащий аутентичный текст с дополнениями? Стандарт:

1. гармонизированный

2. идентичный

3. модифицированный

4. национальный

19. Укажите систему стандартов, главным результатом которых является разработка классификаторов.

1. ЕСКД

2. ЕСКК ТЭИ

3. ЕСООСБ

4. ЕСТД

5. СРПП

6. УСД

20. Укажите, какая организация занимается разработкой, пропагандой и применением

методов и теоретических принципов управления качеством?

1. ЕОК
2. ЕС СМС
3. ИСО
4. МЭК
5. СЕН
6. СЕНЭЛЕК

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Правовые основы стандартизации.
2. Цели стандартизации.
3. Принципы стандартизации.
4. Функции стандартизации.
5. Методы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции.
6. Методы стандартизации. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.
7. Четырехуровневая система законов, подзаконных актов, нормативных документов по стандартизации.
8. Органы и службы ГСС.
9. Функции Госстандарта России.
10. Общая характеристика стандартов разных категорий.
11. Общая характеристика стандартов разных видов
12. Порядок разработки стандартов. Основные стадии.
13. Изменения и пересмотр стандартов.
14. Контроль и надзор за соблюдением стандартов.
15. Техническое условие. Зарубежный аналог ТУ. Разделы ТУ. Разработка, согласование. Утверждение.
16. Общероссийские классификаторы.
17. Основные понятия и определения в области стандартизации
18. Правовые основы стандартизации
19. Цели и задачи стандартизации
20. Основные принципы стандартизации
21. Виды стандартов
22. Методы стандартизации
23. Международная организация ISO
24. Государственная система стандартизации
25. Порядок разработки стандарта
26. Кодирование информации о товаре
27. Стандартизации в области информационных технологий
28. Основные определения стандартизации области информационных технологий поддержки жизненного цикла продукции
29. Понятие качества продукции
30. Показатели качества
31. Технологическое обеспечение качества
32. Статистические методы контроля качества.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Нормативно-правовое обеспечение образовательной деятельности»

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	Какие преимущества для потребителя предоставляет сертификация туристских услуг?	1. Увеличение стоимости услуг 2. Уменьшение выбора 3. Наличие ограничений 4. Гарантия качества и безопасности	4. Гарантия качества и безопасности	ОПК - 3
2.	Какова роль сертификации в развитии туристской индустрии?	1. Ограничение конкуренции 2. Поддержание устаревших стандартов 3. Увеличение налогов 4. Повышение качества предоставляемых услуг	4. Повышение качества предоставляемых услуг	ОПК - 3
3.	Что такое «туристический стандарт»?	1. Стандартный туристический маршрут 2. Специальное предложение для туристов 3. Нормативный документ, устанавливающий требования к туристическим услугам 4. Эксклюзивное предложение для Vih2-туристов	3. Нормативный документ, устанавливающий требования к туристическим услугам	ОПК - 3
4.	Какая из следующих организаций занимается стандартизацией туристских услуг?	1. Министерство здравоохранения 2. Всемирная туристская организация 3. Международная федерация футбола 4. Международная организация по стандартизации (ISO)	4. Международная организация по стандартизации (ISO)	ОПК - 3
Задания открытого типа				
№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)		Формируемая компетенция
1.	Что такое сертификация в туризме?	Подтверждение соответствия туристической продукции установленным нормам и требованиям		ОПК - 3
2.	Какие аспекты туристических услуг могут подлежать стандартизации?	Цена, качество обслуживания, безопасность и другие аспекты		ОПК - 3
3.	Какова роль туристских стандартов для потребителей?	Обеспечение качества и безопасности туристических услуг для потребителей		ОПК - 3
4.	Какие документы чаще всего используются при сертификации туристических	Стандарты и нормативы, определяющие требования к туристическим услугам		ОПК - 3

	услуг?		
5.	Что такое «система менеджмента качества» в туризме?	Система, направленная на обеспечение качества предоставляемых туристических услуг	ОПК - 3
6.	Что такое «сертификация качества туристических услуг»?	Процесс подтверждения соответствия туристических услуг установленным стандартам	ОПК - 3
7.	Что представляет собой стандарт ISO 10002 в контексте туристических услуг?	Стандарт по управлению удовлетворенностью клиентов	ОПК - 3
8.	Какое понятие используется для оценки соответствия предоставляемых туристических услуг установленным стандартам?	Сертификация	ОПК - 3
9.	Какой документ служит основой для разработки стандартов в сфере туризма?	Система менеджмента качества (СМК)	ОПК - 3
10.	Какие из перечисленных элементов включаются в стандарты безопасности туристических услуг?	Средства эвакуации, медицинская помощь, обеспечение безопасности транспорта	ОПК - 3
11.	Какие аспекты включают в себя стандарты качества туристических услуг?	Процессы обслуживания	ОПК - 3