

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский  
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 30 ноября 2022 г. № 13)

**Рабочая программа дисциплины**  
**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 "Туризм"**

Направленность образовательной программы

**Менеджмент международного и внутреннего туризма**

Квалификация (степень)

**Бакалавр**

Форма обучения

Очная, заочная

Нижний Новгород  
2023 год

## 1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.0.22) ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре (очная форма обучения), на 3 курсе (заочная форма обучения).

Студенты к моменту освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг», согласно образовательному стандарту ННГУ им. Н.И. Лобачевского, ознакомлены с основными теоретическими понятиями и прикладными знаниями, полученными в рамках изучения дисциплин «Туристско-рекреационное проектирование», «Правовое регулирование в туристской деятельности».

К моменту изучения дисциплины у студентов присутствуют устойчивые представления, касающиеся понятийного аппарата в области туристского дела и качества услуг, студенты владеют основами организации и проектирования туристской деятельности.

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов научно-мировоззренческой позиции в отношении стандартизации и сертификации как способа государственного управления качеством услуг в сфере туризма,
- овладение теоретико-методологическими основами стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере туризма,
- получение практических навыков разработки и применение профессиональных стандартов для обеспечения качества услуг в сфере туризма,
- разработка и применение профессиональных стандартов и технологий туристской деятельности,
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности туристских предприятий.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- устные ответы на вопросы.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются практические задания.

Для проведения контроля сформированности компетенции используются: устный опрос и решение практических заданий.

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество	<b>ОПК-3.1</b> Оценивает качество оказания туристских услуг с уче-	У1 (ОПК-3.1.): Уметь определить критерии качества туристских услуг на основе	- тестирование; - устные ответы на вопросы;

процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	том мнения потребителей и заинтересованных сторон.	<p>нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации.</p> <p>З1 (ОПК-3.1.): Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества.</p> <p>В1 (ОПК-3.1): Владеть методами оценки качества туристских услуг</p>	- практические задания
	<b>ОПК-3.2</b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>У1 (ОПК-3.2): Уметь определить требования к туристским услугам согласно международными и национальными стандартами.</p> <p>З1 (ОПК-3.2) Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества.</p> <p>В1 (ОПК-3.1): Владеть приемами работы с нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма</p>	
	<b>ОПК-3.3</b> Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей	<p>У1 (ОПК-3.3): Уметь разработать туристские маршруты, соответствующие требованиям безопасности и спросу потребителей.</p> <p>З1 (ОПК-3.3): Знать последовательность работ по разработке маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей.</p> <p>В1 (ОПК-3.3): Владеть приемами работы со стандартами, необходимыми для разработки маршрутов, соответствующих требованиям безопас-</p>	

		ности и спросу потребителей.	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг	У1 (ОПК-7.1): Организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. З1 (ОПК-7.1): Перечислить документы, содержащие требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. В1 (ОПК-7.1): Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- тестирование; - устные ответы на вопросы; - курсовые работы; - практические задания
	ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	У1 (ОПК-7.2): Организовать мероприятия по обеспечению охраны труда и техники безопасности  З1 (ОПК-7.2): Перечислить документы, содержащие требования по охране труда и техники безопасности. В1 (ОПК-7.2): Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности	

Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при прохождении производственной практики и подготовки ВКР.

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>Очная форма обучения</b>	<b>Заочная форма обучения</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>4 ЗЕТ</b>	<b>4 ЗЕТ</b>

<b>Часов по учебному плану</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>в том числе</b>		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>65</b>	<b>13</b>
- занятия лекционного типа	<b>32</b>	<b>4</b>
- занятия семинарского типа	<b>32</b>	<b>6</b>
- КСР	<b>1</b>	
<b>самостоятельная работа</b>	<b>79</b>	<b>127</b>
<b>контроль</b>		<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

### 3.2Содержание дисциплины





Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 10 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП:

способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

*Методические указания для обучающихся.*

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

*Изучение понятийного аппарата дисциплины.* Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

*Углубленное изучение тем.* Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

*Работа над основной и дополнительной литературой.* Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

*Самоподготовка к практическим занятиям.* При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами: «Туристско-рекреационное проектирование», «Правовое регулирование в туристской деятельности».

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

*Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.* Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является зачет.

Беспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале изучения курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с

точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

*Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.* Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в разделе 6.

Пример заданий для самостоятельной работы

Конспектирование, составление обзоров по темам:

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

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Стандартизация и сертификация туристских услуг», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4328>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала.  Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.  Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

#### 5.2. Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения

##### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Исторический обзор развития стандартизации.</li> <li>2. Цели, задачи и функции стандартизации.</li> <li>3. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.</li> <li>4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.</li> <li>5. Международные и региональные организации и по стандартизации.</li> <li>6. Качество туристских услуг и формы контроля качества</li> <li>7. Факторы, определяющие качество услуг.</li> <li>8. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг.</li> </ol>	<b>ОПК-3</b>

<p>9. Стандартизация в индустрии туризма.  10. Стандарты качества обслуживания.  11. Организация контроля качества услуг: разработка программы контроля качества.  12. Методы внешней оценки качества и безопасности.  13. Измерение удовлетворенности потребителей.</p>	
<p>14. Показатели безопасности в индустрии туризма.  15. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.  16. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.  17. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.  18. Инструменты обеспечения безопасности в предприятиях индустрии туризма.  19. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания.  20. Охрана труда и техника безопасности в туристских предприятиях</p>	<p><b>ОПК-7</b></p>

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Продолжите определение: качество услуги – это...
  - 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
  - 2) объективные характеристики услуги,
  - 3) субъективное восприятие услуги,
  - 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
  
2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель удовлетворен качеством
  - 1) нет,
  - 2) да,
  - 3) зависит от вкуса потребителя,
  - 4) зависит от вида услуги.
  
3. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?
  - 1) нет,
  - 2) да,
  - 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
  - 4) да, при условии качественного обслуживания.
  
4. Дайте определение потребительским свойствам услуги
  - 1) такого понятия нет,
  - 2) это ценность услуги,
  - 3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
  - 4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.
  
5. Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

### 5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-3.

Задание 1. Изучите общие требования к туристским услугам в соответствии со стандартом ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. Определите требования к качеству услуг и офису туристского предприятия.

Задание 2. На основе стандарта ГОСТ Р 55318-2012 ознакомьтесь с требованиями к персоналу турагентских и туроператорских предприятий. На какие виды классифицируется персонал? Выпишите названия структурных подразделений в турагентских и туроператорских предприятиях и должности сотрудников в этих службах. Изучите их функции. Для каких целей может использоваться данный стандарт в практике работы туристских предприятий.

Задание 3. Изучите определения качества, регламентированные российскими и международными стандартами. Результаты оформите в форме таблицы:

Термин	Определение	Источник
Качество		ГОСТ ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
Качество продуктов и услуг		Международный стандарт ИСО 9000 Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь
Качество услуги		ГОСТ Р 50646-2012 услуги населению. Термины и определения
Качество обслуживания		ГОСТ Р 50646-2012 услуги населению. Термины и определения

### 5.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Укажите информацию, которую необходимо разместить турагентскому предприятию на вывеске (возможны несколько вариантов ответов)
  - 1) Фирменное наименование (наименование) организации
  - 2) Место нахождения (почтовый адрес)
  - 3) Режим работы
  - 4) Место нахождения (почтовый индекс)
  
2. В какой срок турфирме необходимо отреагировать на запись в книге отзывов и предложений?
  - 1) Зависит от ситуации
  - 2) По согласованию сторон
  - 3) 10 дн.

- 4) Решает вышестоящий орган
3. Отличается ли информация турагентов и туроператоров, которую они обязаны предоставить потребителю. При положительном ответе укажите эти отличия
  - 1) Да
  - 2) Нет
  - 3) Да, если это туристский продукт за пределы территории Российской Федерации
  - 4) Да, если это туристский продукт для детей
4. Отличаются ли договоры, заключаемые между туроператором-туристом и турагентом-туристом. При положительном ответе укажите эти отличия
  - 1) Да
  - 2) Нет
  - 3) Да, если это туристский продукт за пределы территории Российской Федерации
  - 4) Да, если это туристский продукт для детей
  - 5)
5. В какие сроки турагентское предприятие обязано передать потребителю документы для путешествия
  - 1) не позднее 24 часов до начала путешествия
  - 2) накануне дня вылета (отправки)
  - 3) не позднее 24 часов до начала путешествия или по согласованию сторон в более поздние сроки
  - 4) такие сроки законом не установлены
6. В какие сроки потребитель обязан предъявить претензию к качеству туристского продукта?
  - 1) 7 дн.
  - 2) 10 дн.
  - 3) 20 дн.
  - 4) 1 месяц
7. В течение какого срока турфирма должна рассмотреть претензию потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о туристском продукте?
  - 1) 7 дн.
  - 2) 10 дн.
  - 3) 20 дн.
  - 4) 1 месяц
8. Какие документы обязана предоставить турфирма потребителю при продаже туристского продукта за пределы территории Российской Федерации? (возможны несколько вариантов ответов)
  - 1) оригинал договора о реализации туристского продукта
  - 2) ваучер
  - 3) билет
  - 4) туристская путевка

### **5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-7**

Задание 1. В сети Интернет найдите и изучите Положение о защите персональных данных в туристском предприятии. Укажите требования к менеджерам по продажам.

Задание 2. Ознакомьтесь с рекомендациями по защите персональных данных (ПД) в туристском предприятии. Разработайте и утвердите пакет организационно-распорядительных документов, включающий:

1. Цели и задачи сбора и обработки ПД,
2. Требования по работе с персональными данными,

3. Перечень сотрудников, имеющих должностные полномочия работать с ПД,
4. Место хранения документов с ПД,
5. Инструкции по работе с ПД.

#### Рекомендации

##### 1. Составьте «Политику организации» для туристов

Возьмите за основу 152-ФЗ и составьте «Политику организации». В ней пропишите:

- Правовые основания обработки персональных данных: законы, согласно которым обрабатываете ПД;
- Порядок и условия обработки персональных данных: как собираете, обновляете, исправляете, удаляете и уничтожаете персональные данные;
- Что гость имеет право запросить свои персональные данные и попросить их удалить из вашей базы данных;
- Что вы имеете право предоставить данные гостей по запросу правоохранительных органов.

Если собираете ПД в Интернете, разместите «Политику организации» на сайте отеля.

##### 2. Спрашивайте согласие туристов на обработку ПД

Туристы должны согласиться на обработку своих данных: либо подписать согласие при регистрации в отеле, либо поставить галочку «Согласен с обработкой персональных данных» при бронировании на сайте.

В модулях некоторых систем бронирования последнее уже предусмотрено.

##### 3. Разработайте документы для внутреннего пользования

#### 5.2.6. Вопросы для подготовки к зачету

1. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
2. Виды документов по стандартизации.
3. Документы национальной системы стандартизации.
4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
5. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских услуг.
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских услуг.
7. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
9. Система качества: структура, порядок формирования.
10. Управление качеством туристских услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.
13. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.
14. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.
15. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.
16. Факторы, формирующие качество туристских услуг.
17. Показатели качества услуг.
18. Методы оценки качества туристских услуг.
21. Показатели качества туристских услуг.
22. Требования к обслуживающему персоналу туристских предприятий.
28. Отличительные особенности контроля и управления качеством.

29. Виды стандартов. Порядок обозначения стандартов.

30. Общие и отличительные признаки классификации и сертификации.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) стандарты

#### ТУРИЗМ

№ п/п	Номер стандарта	Название стандарта
1.	ГОСТ Р ИСО 11107-2012	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам обучения погружениям на обогащенном воздухе (найтроксе)
2.	ГОСТ Р ИСО 11121-2012	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам начального обучения подводному плаванию с аквалангом (дайвингу)
3.	ГОСТ Р ИСО 13289-2013	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к проведению экскурсий для любителей сноркелинга
4.	ГОСТ Р ИСО 13293-2013	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам обучения специалистов по изготовлению газовых смесей
5.	ГОСТ Р ЕН 13809-2012	Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология
6.	ГОСТ Р ИСО 13810-2016. -	Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг
7.	ОСТ Р ИСО 13970-2013	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам обучения гидов, сопровождающих любителей сноркелинга
8.	ГОСТ Р ЕН 14804-2012	Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования
9.	ГОСТ Р ЕН 15565-2012	Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации
10.	ГОСТ Р ИСО 21103-2015	Приключенческий туризм. Информация для участников
11.	ГОСТ Р ИСО 21416-2022	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования и руководство по экологически устойчивым практикам при занятиях любительским дайвингом
12.	ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением
13.	ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер
14.	ГОСТ Р ИСО 24801-3-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель

15.	ГОСТ Р ИСО 24802-1-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке инструкторов подводного плавания. Часть 1. Уровень 1
16.	ГОСТ Р ИСО 24802-2-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке инструкторов подводного плавания. Часть 2. Уровень 2
17.	ГОСТ Р ИСО 24803-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для дайверов
18.	ГОСТ 32611-2014	Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
19.	ГОСТ 32612-2014	Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
20.	ГОСТ 32613-2014	Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
21.	ГОСТ Р 50681-2010	Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
22.	ГОСТ Р 50690-2017	Туристские услуги. Общие требования
23.	ГОСТ Р 54600-2011. -	Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
24.	ГОСТ Р 54601-2011	Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
25.	ГОСТ Р 54602-2011	Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
26.	ГОСТ Р 54604-2011	Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
27.	ГОСТ Р 54605-2017	Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования
28.	ГОСТ Р 55318-2012	Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
29.	ГОСТ Р 55881-2016	Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма
30.	ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 1478 : 2014)	Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования
31.	ГОСТ Р 56221-2014	Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования
32.	ГОСТ Р 56597-2015	Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала
33.	ГОСТ Р 56642-2021	Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования
34.	ГОСТ Р 56643-2015	Туристские услуги. Личная безопасность туриста
35.	ГОСТ Р 56780-2015	Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования
36.	ГОСТ Р 57279-2016	Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов
37.	ГОСТ Р 57280-2016	Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма
38.	ГОСТ Р 57286-2016	Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования.
39.	ГОСТ Р 57287-2021	Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования
40.	ГОСТ Р 57519-2017	Оценка соответствия. Правила и процедуры

		проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма
41.	ГОСТ Р 57581-2017	Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования
42.	ГОСТ Р 57805-2017	Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования
43.	ГОСТ Р 57635-2017	Туризм и услуги в сфере туризма. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения
44.	ГОСТ Р 57806-2017	Туристские услуги в области самостоятельного туризма. Общие требования
45.	ГОСТ Р 57806-2017.	Туристские услуги в области самостоятельного туризма. Общие требования
46.	ГОСТ Р 57807-2017. -	Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)
47.	ГОСТ Р 57854-2017	Услуги оздоровительного туризма. Общие требования
48.	ГОСТ Р 57280- 2016	Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма
49.	ГОСТ Р 57286	Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования
50.	ГОСТ Р 59380-2021	Система стандартов безопасности спортивного инвентаря. Оборудование для занятий спортивным туризмом. Изделия и конструкции для организации точек опоры. Общие технические требования и методы испытаний
51.	ГОСТ Р 59850.1-2021	Арктический туризм. Часть 1. Туристские и экскурсионные услуги в Арктической зоне Российской Федерации. Основные положения
52.	ГОСТ Р 59850.2-2021	Арктический туризм. Часть 2. Требования по обеспечению безопасности туристов в Арктической зоне Российской Федерации
53.	ГОСТ Р 59850.3-2021	Арктический туризм. Часть 3. Безопасность активных видов туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие положения
54.	ГОСТ Р 59850.4-2021	Арктический туризм. Часть 4. Требования к туристской инфраструктуре в Арктической зоне Российской Федерации
55.	ГОСТ Р 59850.5-2021	Арктический туризм. Часть 5. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие требования
56.	ГОСТ Р 59850.6-2021	Арктический туризм. Часть 6. Предотвращение конфликтных ситуаций между туристами и белым медведем. Требования
57.	ГОСТ Р 58187-2018	Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования.

58.	ГОСТ Р 59927-2021	Система стандартов безопасности спортивного инвентаря. Оборудование для занятий спортивным туризмом. Стенд с зацепами для закрытых помещений и открытых площадок. Общие технические требования и методы испытаний
-----	-------------------	---

#### **б) основная литература**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476140>

#### **в) дополнительная литература**

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата / А. В. Тебекин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 410 с. // Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2](http://www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2).

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 352 с. // Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541](http://www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541).

3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

#### **г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

д.э.н., профессор кафедры  
сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рецензент:

Старший специалист  
ООО «Корал Тревел Регионы»

И.В. Воробьева

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма  
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.