

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

---

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 11 от 25.12.2024 г.

**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

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.22 Стандартизация и сертификация туристских услуг относится к обязательной части образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3: Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей	ОПК-3.1: Уметь определить критерии качества ту-ристских услуг на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации. Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. Владеть методами оценки качества туристских услуг  ОПК-3.2: Уметь определить требования к туристским услугам согласно международными и национальными стандартами. Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. Владеть приемами работы с	Тест Коллоквиум Задания	Зачёт: Контрольные вопросы Задания

		<p>нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма</p> <p>ОПК-3.3: Уметь разработать туристские маршруты, соответствующие требованиям безопасности и спросу потребителей. Знать последовательность работ по разработке маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей. Владеть приемами работы со стандартами, необходимыми для разработки маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей</p>		
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг</p> <p>ОПК-7.2: Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций избранной сферы деятельности</p>	<p>ОПК-7.1: Организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Перечислить документы, содержащие требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.2: Организовать мероприятия по обеспечению охраны труда и техники безопасности Перечислить документы,</p>	Тест Коллоквиум Практическое задание	Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание

		содержащие требования по охране труда и техники безопасности. Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности		
--	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>4</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>144</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	1
<b>самостоятельная работа</b>	<b>79</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора торные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Качество туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий	11	2	2	4	7
Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество туристских услуг	16	4	4	8	8
Тема 3. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества	12	2	2	4	8
Тема 4. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	12	2	2	4	8

Тема 5. Национальная стандартизация как инструмент обеспечения качества и безопасности туристских услуг	16	4	4	8	8
Тема 6. Требования нормативных документов по стандартизации к туристским предприятиям	16	4	4	8	8
Тема 7. Порядок обозначения нормативных документов по стандартизации	12	2	2	4	8
Тема 8. Корпоративные стандарты в сфере туризма	16	4	4	8	8
Тема 9. Сертификация в сфере туризма	16	4	4	8	8
Тема 10. Классификация объектов туристской индустрии по качеству	16	4	4	8	8
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	144	32	32	65	79

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Качество туристских услуг: основные категории, роль и значение в обеспечении конкурентоспособности предприятий

Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг. Основные категории качества. Роль качества услуг в конкурентоспособности туристских предприятий на современном этапе. Потребительские свойства и показатели качества туристских услуг. Номенклатура показателей качества. Факторы, формирующие качество туристских услуг.

Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество туристских услуг

Основные понятия обслуживания. Роль обслуживания в формировании качества туристских услуг. Сервис и качество. Методы обслуживания в туристских предприятиях.

Тема 3. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества

Основные понятия технического регулирования. Предпосылки реформирования и создания системы технического регулирования на рубеже 2000-ых гг. Объекты технического регулирования. Виды, структура и содержание технических регламентов. Статус технических регламентов. Техническое регулирование и сфера туризма. Виды технических регламентов, применяемых в сфере туризма.

Тема 4. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Сущность стандартизации туристских услуг в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации. Участники национальной стандартизации. Информационное обеспечение стандартизации. Статус документов по стандартизации в сфере туризма.

Тема 5. Национальная стандартизация как инструмент обеспечения качества и безопасности туристских услуг.

Классификация документов по стандартизации. Национальные стандарты и своды правил: общая характеристика, содержание, порядок разработки. основополагающие стандарты. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации: виды, назначение, применение в сфере туризма. Межгосударственные стандарты. Статус документов по стандартизации. Порядок установления факта действия документов по стандартизации.

Тема 6. Требования нормативных документов по стандартизации к туристским предприятиям

Роль и назначение нормативных документов по стандартизации в обеспечении качества туристских услуг. Виды документов, содержащих требования к офису туристского предприятия, процессу

обслуживания, требования санитарной и пожарной безопасности.

Тема 7. Порядок обозначения нормативных документов по стандартизации

Правила обозначения национальных стандартов, правил и рекомендаций по стандартизации, сводов правил, общероссийских классификаторов. Кодирование обозначений. Перечень стандартов в сфере туризма.

Тема 8. Корпоративные стандарты в сфере туризма

Корпоративные стандарты: основные понятия, назначение, виды, статус, роль в управлении качеством в предприятиях сферы туризма. Факторы, обуславливающие применение корпоративных стандартов в предприятиях сферы туризма. Правила разработки стандартов обслуживания. Процессный подход как основа при разработке корпоративных стандартов. Чек-листы и регламенты обслуживания.

Тема 9. Сертификация в сфере туризма. Сертификация как форма подтверждения соответствия качества товаров и услуг. Виды и формы подтверждения соответствия. Порядок проведения сертификации услуг. Особенности сертификации услуг предприятий сферы туризма. Экологическая сертификация. Роль экологической сертификации при формировании сельских туров.

Тема 10. Классификация объектов туристской индустрии по качеству Роль классификации в обеспечении качества объектов туристской индустрии. Функционал участников работ по классификации, Порядок проведения работ по классификации. Права и обязанности заявителя. Требования к объектам различных категорий качества.

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

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Стандартизация и сертификация туристских услуг, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11260>.

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:**

1. Какой субъект принимает национальные российские стандарты?

1. Росстандарт;

2. Международная организация по стандартизации (ISO);
3. Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (EACC);
4. Европейским комитетом по стандартизации (CEN).

2. Верно ли утверждение, что в настоящее время соблюдение требований национальных стандартов добровольно?

1. да;
2. нет;
3. зависит от субъекта стандартизации;
4. зависит от даты утверждения стандарта.

3. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью»?

1. да;
2. нет;
3. зависит от субъекта стандартизации;
4. зависит от объекта стандартизации.

4. Межгосударственный стандарт — это:

1. региональный стандарт, принятый Росстандартом и доступный широкому кругу пользователей;
2. международный стандарт, принятый Международной организацией по стандартизации и доступный широкому кругу пользователей;
3. национальный стандарт, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и доступный широкому кругу пользователей;
4. региональный стандарт, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и доступный широкому кругу пользователей.

5. Выберите межгосударственный стандарт:

1. [ГОСТ 32611—2014](#) «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;
2. ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения»;
3. ГОСТ Р 54930—2012 / Руководство ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя»;
4. все ответы верные.

### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:**

1. Какой документ содержит информацию об опасных участках пешеходного тура?

- 1) программа тура
- 2) лист бронирования
- 3) трасса маршрута
- 4) подтверждение брони

2. Должна ли туроператорская фирма согласовывать с МЧС отправку туристов в сплав по р. Керженец?

- 1) нет
- 2) да, если путешествуют несовершеннолетние
- 3) да, в любом случае
- 4) нет, если тур внутри РФ

3. Какой документ содержит требования к работе службы безопасности сетевых гостиниц?

- 1) корпоративный стандарт
- 2) сертификат
- 3) декларация о соответствии
- 4) лицензия

4. Назовите инструмент обеспечения финансовой безопасности туроператорской деятельности

- 1) лицензирование
- 2) обязательная сертификация туроперейтинга
- 3) страхование финансовой ответственности туроператорской деятельности
- 4) классификация гостиниц

5. Турист, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей?

- 1. отвечает в любом случае
- 2. не отвечает ни при каких обстоятельствах
- 3. отвечает при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф
- 4. отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом

**Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

### **5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:**

1. Исторический обзор развития стандартизации.
2. Роль стандартов в сфере туризма.
3. Цели, задачи и функции стандартизации в сфере туризма.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Международные и региональные организации и по стандартизации.
6. Качество туристских услуг: формы контроля качества
7. Факторы, определяющие качество туристских услуг.
8. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг.
9. Стандартизация в индустрии гостеприимства и общественного питания.
10. Стандарты качества обслуживания.
11. Организация контроля качества услуг: разработка программы контроля качества.
12. Методы внешней оценки качества и безопасности.
13. Измерение удовлетворенности потребителей.

### **5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:**

1. Показатели безопасности туристских услуг.
2. Показатели безопасности услуг предприятий индустрии туризма.
3. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.
4. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.
5. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в туристских предприятиях.
6. Охрана труда и техника безопасности в туристских предприятиях.
7. Требования потребителей и потребительские свойства.
8. Сертификация как инструмент безопасности.
9. Роль безопасности в туристских и гостиничных предприятиях.
10. Перечислите показатели безопасности.
11. Приведите примеры противопожарных требований к туристским и гостиничным предприятиям.
12. Назовите меры террористической безопасности в гостиничных предприятиях.

13. Приведите примеры технологий в сфере туризма, направленных на защиту окружающей среды.
14. Назовите меры обеспечения сохранности имущества туриста.
15. Назовите меры обеспечения сохранности информации в турфирме.
16. Может ли портье назвать ФИО гостя или номер, где он проживает, в ответ на просьбу по телефону?
17. Приведите примеры современных технических средств, позволяющих обеспечить безопасность в турфирме и гостинице.
18. Какие функции выполняет современная система видеонаблюдения в турфирме?
19. Классификация объектов туристской индустрии как инструмент безопасности.
20. Экологическая сертификация объектов туристской индустрии.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Коллоквиум)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

### **5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:**

**Задание 1.** Разработайте памятку для туриста.

**Задание 2.** Определите этапы формирования туристского продукта. Проиллюстрируйте процесс формирования на схеме.

**Задание 3.** Укажите составные элементы реализации туристского продукта и содержание каждого элемента.

**Задание 4.** Перечислите услуги турагентов. Проиллюстрируйте конкретными примерами.

**Задание 5.** Укажите виды и средства информационно-рекламных услуг туристских предприятий.

**Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и

Оценка	Критерии оценивания
	не может решить практическое задание

### 5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

**Задание 1.** Изучите стандарт ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Дайте понятие безопасности туристской услуги, приемлемому и неприемлемому рискам. Перечислите потенциальные виды опасности для туристов.

**Задание 2.** Укажите основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия.

**Задание 3.** Перечислите мероприятия для снижения трех различных видов опасности для туристов.

**Задание 4.** Укажите меры по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

**Задание 5.** Определите требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов или экскурсантов.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения 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 ошибок	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. Ошибок нет.	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 базовых навыков. 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 оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

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 и гостиничных услуг.
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных 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.

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Роль безопасности в туристских и гостиничных предприятиях.
2. Перечислите показатели безопасности.
3. Приведите примеры противопожарных требований к туристским и гостиничным предприятиям.
4. Назовите меры террористической безопасности в гостиничных предприятиях.
5. Приведите примеры технологий в сфере туризма, направленных на защиту окружающей среды.
6. Назовите меры обеспечения сохранности имущества туриста.
7. Назовите меры обеспечения сохранности информации в турфирме.
8. Может ли порттье назвать ФИО гостя или номер, где он проживает, в ответ на просьбу по телефону?
9. Приведите примеры современных технических средств, позволяющих обеспечить безопасность в турфирме и гостинице.
10. Какие функции выполняет современная система видеонаблюдения в турфирме?

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлены контрольные вопросы сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

### 5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. **Задание 1.** Разработайте памятку для туриста.

**Задание 2.** Определите этапы формирования туристского продукта. Проиллюстрируйте процесс формирования на схеме.

**Задание 3.** Укажите составные элементы реализации туристского продукта и содержание каждого элемента.

**Задание 4.** Перечислите услуги турагентов. Проиллюстрируйте конкретными примерами.

**Задание 5.** Укажите виды и средства информационно-рекламных услуг туристских предприятий.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлено задание, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»

Оценка	Критерии оценивания
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

### 5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. В туристическом предприятии, где вы являетесь топ-менеджером, возник спор между начальником коммерческого отдела и менеджером по продаже относительно функций последнего. Установите возможные причины конфликта и пути их устранения.
2. Во время проверки турфирмы инспектором пожарной службы были установлены нарушения противопожарного состояния предприятия. Какие документы содержат требования пожарной безопасности: Назовите основные требования к туристским предприятиям.
3. В туристической фирме, где вы являетесь руководителем, клиент заключил договор на оказание туристических услуг. За три дня до начала тура клиент позвонил в фирму с просьбой перенести тур по причине его болезни. Менеджер по продаже, согласившись на перенос тура, требует возместить расходы в размере 20% от стоимости всего тура. Решите конфликтную ситуацию и укажите необходимые механизмы для предупреждения подобных конфликтов.
4. В туристической фирме, где вы являетесь руководителем, клиент заключил договор на оказание туристических услуг. За 14 дней до начала тура клиент позвонил в фирму с просьбой перенести тур по причине его болезни. Менеджер по продаже, согласившись на перенос тура, требует возместить расходы в размере 15% от стоимости всего тура. Решите конфликтную ситуацию и укажите необходимые механизмы для предупреждения подобных конфликтов.
5. Во время проверки турфирмы санитарно-эпидемиологической службой были установлены нарушения в качестве уборки помещений. Установите механизмы предупреждения таких нарушений.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Пахомова Ольга Михайловна (Санкт-Петербургский национальный исследовательский Академический университет имени Ж.И. Алфёрова). Стандартизация и контроль качества туристских услуг : Учебное пособие / Санкт-Петербургский национальный исследовательский

Академический университет имени Ж.И. Алфёрова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 135 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=889413&idb=0>.

2. Ефремова Марина Владимировна. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2025. - 399 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18219-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=920912&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Пахомова Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : Учебное пособие / Санкт-Петербургский национальный исследовательский Академический университет имени Ж.И. Алфёрова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 135 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=836037&idb=0>.
2. Лифиц И.М. Метрология стандартизация и подтверждение соответствия : Учебник / И.М. Лифиц. - Москва : КноРус, 2025. - 299 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-13790-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=900850&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. Консультант Плюс.
5. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № № 5.