МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

**Факультета «Сервис и туризм»**

**Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»**

**Стандартизация и сертификация в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства**

Методические указания для практических занятий студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» 43.03.03 «Гостиничное дело»

Ростов-на-Дону

2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Практическое задание № 1. Выполнение рефератов 3](#_Toc113012766)

[Практическое задание № 2. Тестирование 6](#_Toc113012767)

[Темы практических занятий 16](#_Toc113012768)

[Типовые экзаменационные материалы 18](#_Toc113012769)

[Список информационных источников 21](#_Toc113012770)

# Практическое задание № 1. Выполнение рефератов

1. Основные направления деятельности Госстандарта.

2. Характеристика основных методов идентификации объектов.

3. Основные цели и задачи международных организаций по стандартизации.

4. Актуальность проблемы гармонизации стандартов в РФ.

5. Организация работ по стандартизации в РФ.

6. Порядок разработки государственных стандартов.

7. Характеристика стандартов разных видов и разных категорий.

8. Общенаучные и специфические методы стандартизации.

9. Международное соглашение по техническим барьерам в торговле.

10. Условия применения международных и региональных стандартов в

отечественной практике.

11. История метрологии, роль измерений и значение метрологии в современном обществе.

12. Система воспроизведения единиц физических величин в современных условиях.

13. Характеристика государственной системы обеспечения единства измерений.

14. Деятельность международных и региональных организаций по метрологии.

15. Значение деятельности Государственного метрологического надзора для защиты интересов граждан.

16. Метрологическое обеспечение сферы услуг в РФ.

17. Ответственность за нарушение метрологических правил в соответствии с Законом «ОБ обеспечении единства измерений».

18. Значение обязательной сертификации в переходный период (1992-2002 годы).

19. Сравнительный анализ нормативной базы по аккредитации на международном рынке.

20. Историческое развитие аккредитации в России и за рубежом.

21. Значение и роль государственного контроля и надзора за соблюдением

обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной

сертификации (продукции, работ, услуг).

22. Организационная структура и нормативная база обязательного подтверждения соответствия.

23. Особенности стандартизации услуг в России и за рубежом.

24. Актуальность проблемы гармонизации стандартов информационного обеспечения.

25. Характеристика схем утверждения типа и схем поверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.

26. Российские схемы калибровки и поверочные схемы.

27. Особенность «Закона об обеспечении единства измерений» в отличии от зарубежных законодательств.

28. Лицензирование деятельности юридических и физических лиц по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений.

29. Практика сертификации систем качества в РФ и за рубежом.

30. Развитие экологической сертификации в мире.

31. Особенности развития метрологии в странах Западной Европы.

32. Эталоны, их классификация и виды. Перспективы развития эталонов.

Критерии оценки реферата

|  |  |
| --- | --- |
| 5 баллов | Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание, работа характеризуется использованием большого количества литературных источников, глубоким анализом привлеченного материала, творческим подходом к его изложению, в том числе к демонстрации дискуссионности данной проблематики. |
| 4 балла | Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, работа написана на достаточно высоком теоретическом уровне, в полной мере раскрывающую тему, правильно оформленную. |
| 2 балла | Задания выполнены частично, реферат, в котором недостаточно полно освещены узловые вопросы темы. Работа написана на базе устаревших источников. |
| 0 баллов | Задание не выполнено, работа переписана из одного источника. |

# Практическое задание № 2. Тестирование

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Стандартизация и сертификация в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины. Комплект тестовых заданий итогового контроля степени освоения магистрантами разделов изучаемой дисциплины

1.Менеджмент качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

2. Система качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

3. Потребность – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

4. Планирование качества – это:

А) скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

5. Управление качеством – это:

А) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;

Б) это совокупность структур предприятия, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами с использованием необходимых ресурсов;

В) осознанная необходимость, которая носит объективный характер и зависит от уровня материальной и духовной жизни общества;

Г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и установление необходимых операционных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

6. Удовлетворенность потребителя – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

7. Подразумеваемые требования – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

8. Неосознанные требования – это:

А) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

Б) потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным;

В) невысказанные потребителем, но, тем не менее, само собой разумеющиеся требования, безусловное удовлетворение которых подразумевается;

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

9. Туристская услуга – это:

А) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих;

Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором);

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др).

10. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

А) испытательные лаборатории;

Б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

В) Федеральное агентство по туризму;

Г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;

Д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

11. Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности в России являются:

А) поддержка и развитие внутреннего туризма;

Б) въездного и социального туризма;

В) самодеятельного туризма;

Г) правильные ответы а-г;

Д) правильные ответы а, б.

12. Средства размещения туристов – это:

А) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих;

Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором);

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др).

13. Цели стандартизации:

А) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг;

Б) повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан (потребителей);

В) повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

Г) обеспечения научно-технического прогресса;

Д) правильные ответы а, б;

Е) правильные ответы а-г.

14. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

А) испытательные лаборатории;

Б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

В) Федеральное агентство по туризму;

Г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;

Д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

15. Стандартизация – это:

А) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих потребителю право на приобретение товара надлежащего качества, а также, право на безопасность;

Б) деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и др.) услуг;

В) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом);

Г) невысказанными потребителем вследствие их неизвестности ему, т.к. он не подозревает о возможности существования у продукции или услуги таких свойств.

16. Функции стандартизации:

А) экономическая, информационная, социальная, коммуникативная;

Б) селекционная, адаптивная, социальная, коммуникационная;

В) симплификационная, унификационная, типизационная, агрегатирование;

Г) мотивационная, экономико-селекционная, типизационная, коммуникационная.

17. Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

А) обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

Б) охрана окружающей природной среды;

В) создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

Г) развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации.

Д) правильные ответы а-г;

Е) правильные ответы а, г.

18. Основными целями принятия технических регламентов являются:

А) защита жизни и здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

Б) охрана окружающей среды, жизни или здоровья животных, растений;

В) предупреждение действий, которые могут способствовать заблуждению потребителей и покупателей;

Г) правильные ответы а-в;

Д) правильные ответы а, б.

19. По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции:

А) осуществляет подтверждение соответствия добровольного и обязательного соответствия;

Б) выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие сертификацию;

В) предоставляет заявителю право на применение знака соответствия, если это предусмотрено соответствующей системой сертификации;

Г) приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия;

Д) правильные ответы а-в;

Е) правильные ответы а-г.

20. Сертификация услуг гостиниц может быть:

А) платной или бесплатной

Б ) проведена государственным органом или профессиональным объединением

В) на основе национального или регионального стандарта

Г) на основе международного стандарта;

Д) правильные ответы а-г;

Е) правильные ответы а - в.

21. Наибольшее влияние на развитие туризма оказывают:

А) государственная туристская политика, региональная туристская политика;

Б) туроператоры, турагенты, реклама, популярность региона;

В) гостиничный бизнес, транспорт, туристские агентства, туроперейтинг и глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования (ГКС);

Г) цены турпродукта, конкуренция, транспортная доступность.

22. Туроперейтинг– это:

А) собственно туристское предприятие, ставящее своей целью формирование туристского продукта и продвижение его к потребителям, возможности оптового туроперейтинга оказывают влияние на распространение туристского предложения, на возможности его выбора, на конкурентные стандарты качества обслуживания туристов;

Б) предприятия по продаже туристских продуктов, туристские магазины, от их возможностей, компетентности и надежности в значительной степени зависят выбор потребителей, а значит, и возможности по продажам всех других участников туристского рынка;

В) специализированное предприятие и консультационный пункт продаж туристских продуктов;

Г) продвижение туристского продукта на рынке.

23. Основательницей звездной системы классификации гостиниц является:

А) Греция;

Б) Индия;

В) Франция;

Г) США.

24. Основательницей буквенного обозначения национальной классификации гостиниц (А, В, С) является:

А) Греция;

Б) Индия;

В) Франция;

Г) США.

25. Основательницей балльной системы классификации гостиниц является:

А) Греция;

Б) Индия;

В) Франция;

Г) США.

26. Туристский пакет - это основной комплекс слуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер, предлагается в широкую продажу и включает четыре обязательных элемента:

А) туроператор, транспорт, отель, режим питания;

Б) туристское агентство, гостиница, средство коммуникаций, режим питания;

В) туристский центр, транспорт, услуги размещения, трансфер;

Г) нет правильного ответа.

27. Трансфер – это:

А) место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные;

Б) средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра;

В) конкретный отель, который предлагается туристу в туристском центре на время путешествия;

Г) доставка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания (аэропорт, гавань, ж/д станция), к месту размещения (отель), где он будет проживать, и обратно.

28. Туристский продукт – это:

А) полная программа отдыха туристов для удовлетворения всех потребностей, возникающих во время их путешествия;

Б) совокупность вещественных (предметы потребления), невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для полного удовлетворения потребностей туристов, возникающих во время их путешествия;

В) развёрнутая во времени и пространстве программа пребывания туристов в путешествии;

Г) нет правильного ответа.

29.Туристский продукт состоит из следующих элементов:

А) турпакет, эксклюзивные услуги, сувениры;

Б) турпакет, шоп-туры, экстрим-услуги.

В) тур, дополнительные туристско-экскурсионные услуги, товары;

Г) правильные ответы а, в.

30. Валовой туристский продукт оценивается как суммарный объем товаров и услуг, производимых в сфере туризма. Он может быть оценен следующими способами:

А) как сумма всех произведенных затрат;

Б) как сумма всех расходов туристов (туристских расходов), т. е. доход от туризма;

В) все ответы правильные;

Г) нет правильного ответа.

Критерии оценки тестирования студентов

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка выполнения тестов | Критерии оценки |
| 1 балл за правильный ответ на 1 вопрос | правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста) |

# Темы практических занятий

Тема 1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг.

Основные вопросы:

1.Исторические основы развития стандартизации и сертификации.

2.Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.

3.Общие тенденции и направления государственной политики в сфере туризма в зарубежных странах.

4.Международные стандарты качества.

5.Международная организация по стандартизации (ИСО).

6.Применение международных и национальных стандартов на территории РФ. Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Задачи государственной политики в сфере туризма.

Тема 2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма Основные вопросы:

1.Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»,

2.«О техническом регулировании», «О защите прав потребителей»,

3.«Об информации, информатизации и защите информации»,

4.«О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.

5.Основные понятия и принципы федерального законодательства.

6.Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила.

Тема 3. Основы стандартизации

Основные вопросы:

1.Понятие, функции и принципы стандартизации.

2.Сущность, цели и задачи стандартизации. 3.Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

4.Органы и службы стандартизации в России. Госстандарт России.

5.Методы стандартизации.

6.Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

7.Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.

Тема 4. Защита прав потребителей как основа стандартов качества

Основные вопросы:

1.Качество продукции и защита потребителя.

2.Понятие качества, качества услуги.

3.Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

4.Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура.

5.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».

Тема 5. Основы сертификации

Основные вопросы:

1.Основные понятия и определения в области сертификации.

2.Основные цели и объекты сертификации.

3.Принципы и формы подтверждения соответствия.

4.Обязательная и добровольная сертификация в туризме.

5.Правила сертификации туристских услуг. 6.Схемы и системы сертификации.

7.Сертификация систем качества.

8.Органы по сертификации и испытательные лаборатории.

Тема 6. Лицензирование отдельных видов деятельности

Основные вопросы:

1.Цели, задачи и объекты лицензирования.

2.Правовое регулирование лицензирования туризма в РФ.

3.Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности.

4.Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.

# Типовые экзаменационные материалы

Примерные вопросы к экзамену:

1. Сущность и содержание стандартизации.

2. Общие и специфические цели стандартизации.

3. Объекты и функции стандартизации.

4. Применение нормативных документов и характер их требований. Государственные, международные и региональные стандарты.

5. Ответственность за нарушение требований стандартов.

6. Основные законодательные акты. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.

7. Финансирование государственной стандартизации. Органы и службы по стандартизации. Порядок разработки стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.

8. Права и обязанности государственных инспекторов. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации, метрологии и сертификации. Общероссийские классификаторы.

9. Актуальность работ по стандартизации на международном уровне.

10. Международные организации по стандартизации и их деятельность (ИСО, МЭК, МСЭ). Деятельность Европейской экономической комиссии ООН, Международной торговой палаты в сфере стандартизации.

11. Особенности стандартизации в рамках Европейского союза.

12. Специфика служб национального уровня: Американский национальный институт стандартов и технологий; Британский институт стандартов; Французская ассоциация по стандартизации; Японский комитет промышленных стандартов.

13. Социальное значение услуг. Понятие услуги. Признаки классификации услуг.

14. Структура ассортимента бытовых услуг в России. Законодательство в сфере услуг. Общая структура фонда нормативных документов действующих в сфере услуг.

15. Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг. Основные понятия.

16. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Показатели качества услуг.

17. Разработка требований к конкретным показателям качества.

18. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.

19. Зарубежный опыт стандартизации услуг.

20. Понятие и состав нормативных документов.

21. Национальные стандарты: их значение, применение, виды, правила разработки и утверждения.

22. Правила стандартизации в сфере услуг.

23. Классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организаций.

24. Анализ нормативных документов в сфере туристских услуг; услуг общественного питания и услуг размещения.

25. Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Правила применения знака соответствия. Способы маркировки знаками соответствия.

26. Знаки соответствия при обязательной сертификации.

27. Знаки соответствия добровольных систем сертификации. Становление и развитие российской сертификации.

28. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации.

29. Социально-экономические функции сертификации. Основные цели и принципы сертификации.

30. Эффект сертификации.

31. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.

32. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация систем качества.

33. Стандарты ИСО в российской сертификации.

34. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

35. Организация и проведение обязательной сертификации.

36. Добровольная сертификация.

37. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. Системы обязательной сертификации на территории РФ.

38. Системы добровольной сертификации действующие на территории РФ.

39. Критерии сертификации услуг.

40. Органы по сертификации в сфере услуг.

41. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги.

42. Порядок проведения сертификации услуг.

43. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.

44. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации.

45. Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта.

46. Требования к качеству туристского продукта.

47. Сертификация – осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов.

48. Государственный надзор за сертифицированными услугами.

# Список информационных источников

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дехтярь Г.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2017.— 368 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/18843.— ЭБС «IPRbooks»
2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 c. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93550.html (дата обращения: 02.09.2022). —
3. Заславский М.Л. Товароведение, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Заславский М.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2015.— 157 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/10872.— ЭБС «IPRbooks»
4. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учеб. пособ./ О.М. Пахомова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 158 с. - (Высшее образование.Бакалавриат).
5. 4. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Баумгартен Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 304 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/10982.— ЭБС «IPRbooks»
6. 5. Бисерова В.А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2017.— 159 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/8207.— ЭБС «IPRbooks»
7. 6. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИДАНА, 2014.— 207 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/15389.— ЭБС «IPRbooks»
8. 7. Стандартизация и сертификация в строительстве [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.И. Логанина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 225 c.— URL: http://www.iprbookshop.ru/19523.— ЭБС «IPRbooks»
9. Федеральное агентство по туризму https://tourism.gov.ru/
10. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека https://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/