**Вопросы к экзамену «Стандартизация и сертификация в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»**

1. История возникновения стандартизации.
2. Сущность и содержание стандартизации. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.
4. Применение нормативных документов в области стандартизации, характер их требований. Государственные, международные и региональные стандарты.
5. Основные законодательные акты в сфере стандартизации. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.
6. Порядок разработки стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
7. Организационная структура системы информационного обеспечения стандартизации, метрологии и сертификации в РФ. Общероссийские классификаторы.
8. Международные организации по стандартизации и их деятельность (ИСО, МЭК, МСЭ). Деятельность Европейской экономической комиссии ООН, Международной торговой палаты в сфере стандартизации.
9. Особенности стандартизации в рамках Европейского союза.
10. Социальное значение услуг. Понятие услуги. Признаки классификации услуг.
11. Структура ассортимента бытовых услуг в России. Законодательство в сфере услуг. Общая структура фонда нормативных документов действующих в сфере услуг.
12. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Показатели качества услуг.
13. Анализ нормативных документов в сфере туристских услуг, услуг общественного питания и услуг размещения.
14. Финансовая гарантия в туризме
15. Стандартизация гостиничных услуг
16. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения
17. Стандартизация и сертификация фитнес-услуг
18. Стандартизация и сертификация услуг предприятий индустрии красоты
19. Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Правила применения знака соответствия. Способы маркировки знаками соответствия.
20. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.
21. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация систем качества.
22. Стандарты ИСО в российской сертификации.
23. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.
24. Организация и проведение обязательной сертификации.
25. Добровольная сертификация.
26. Системы добровольной сертификации действующие на территории РФ.
27. Порядок проведения сертификации услуг.
28. Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта.
29. Требования к качеству туристского продукта.
30. Современные концепции управления качеством
31. Основные права потребителя в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителя»
32. Метрология: понятие и роль в процедуре стандартизации и сертификации
33. Квалиметрия: понятие и роль в процедуре стандартизации и сертификации
34. ФЗ «Об основах туристской деятельности»: основные положения.
35. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека (Роспотребнадзор) его деятельность, структура, функции и полномочия.
36. Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация) ее деятельность, структура, функции и полномочия.