



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ к дисциплине **«Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии»**

Автор
Волохова В.Ю.

Ростов-на-Дону, 2014



Аннотация

Методические указания предназначены для студентов направления 100400 заочной формы обучения и включают в себя тематику контрольных заданий, вопросы для самоподготовки, тестовые задания для самопроверки и список литературы.

Автор



Доцент Волохова В.Ю.





Оглавление

Тематика контрольных заданий	4
Вопросы для самоподготовки	7
Нормативная база.....	7
Тестовые задания для самопроверки	9
Литература.....	13



ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Выбор варианта контрольного задания производится по последней цифре шифра (номера) зачетной книжки. Если последняя цифра шифра – «0», то необходимо выбрать вариант №10.

Работа должна содержать развернутые ответы на поставленные в задании вопросы.

Работа выполняется в обычной тетради в рукописном виде. На титульном листе обязательно указывается наименование дисциплины, фамилия и инициалы автора, шифр его зачетной книжки и номер выбранного варианта задания. Объем текста контрольной работы – не более 12 страниц рукописного текста.

ВАРИАНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Вариант	Задание
1	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования «ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».</p> <p>Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (от 25.01.11): Система классификации пляжей. Анализ содержания, структуры и общие требования документа.</p> <p>Цели и принципы стандартизации.</p>
2	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».</p> <p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».</p> <p>Сущность, история и перспективы развития стандартизации в России.</p>



Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии

3	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54600–2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».</p> <p>Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (от 25.01.11): Система классификации горнолыжных трасс. Анализ содержания, структуры и общие требования документа.</p> <p>Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.</p>
4	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».</p> <p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».</p> <p>Правила разработки и утверждения национальных стандартов.</p>
5	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».</p> <p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».</p> <p>Международная организация по стандартизации (ИСО).</p>
6	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54605–2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».</p> <p>Международная система экосертификации «Голубой флаг». Анализ содержания, структуры и общие требования документа.</p> <p>Управление качеством услуг в туризме.</p>



Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии

7	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54601–2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».</p> <p>Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (от 25.01.11): Система классификации гостиниц и иных средств размещения. Анализ содержания, структуры и общения требования.</p> <p>Национальный орган по стандартизации и его задачи.</p>
8	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54602–2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».</p> <p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».</p> <p>Лицензирование турагентской и туроператорской деятельности.</p>
9	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».</p> <p>Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452). Анализ содержания, структуры и общие требования документа.</p> <p>Формы подтверждения соответствия в туризме.</p>
10	<p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования».</p> <p>Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».</p> <p>Объекты и средства стандартизации в туризме.</p>



ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ

1. Сущность, история и перспективы развития стандартизации в России
2. Цели и принципы стандартизации
3. Методы и виды стандартизации
4. Объекты и средства стандартизации в туризме
5. Национальный орган по стандартизации и его задачи
6. Правила разработки и утверждения национальных стандартов
7. Международная организация по стандартизации (ИСО)
8. Анализ нормативно-правовой базы стандартизации в туристской индустрии
9. Формы подтверждения соответствия
10. Операции, которые осуществляет орган по сертификации при сертификации продукции
11. Схемы сертификации продукции
12. Схемы сертификации работ и услуг
13. Документы для сертификации туристских услуг в системе добровольной сертификации
14. Документы для сертификации услуг гостиниц
15. Документы для сертификации услуг общественного питания
16. Классификация гостиниц и других средств размещения
17. Управление качеством услуг в туризме
18. Лицензирование турагентской и туроператорской деятельности

Нормативная база

19. Федеральный закон №184-ФЗ «О техническом регулировании»
20. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения
21. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
22. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
23. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
24. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
25. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
26. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
27. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги ту-



Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии

- рагентств. Общие требования
28. ГОСТ Р 54601–2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
 29. ГОСТ Р 54602–2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
 30. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
 31. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
 32. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
 33. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
 34. ГОСТ Р 54603–2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
 35. ГОСТ Р 54606–2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
 36. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения
 37. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
 38. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования
 39. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
 40. Правила оказания услуг по реализации туристского (18 июля 2007 г. № 452)
 41. «Правила оказания услуг общественного питания» от 15.08.1997 г. (в ред. от 10.05.2007)
 42. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04.1997 г. (в редакции от 1.02.2005 г.)
 43. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» от 25.01.11



ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Согласно ФЗ «О техническом регулировании» национальный стандарт - это

1. стандарт, утвержденный Российской Федерацией
2. стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации
3. регламент, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации

Согласно ФЗ «О техническом регулировании» сертификация - это

1. форма осуществляемого потребителем подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
2. форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров
3. подтверждение соответствия требованиям и положениям стандартов или условиям договоров

Согласно ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» безопасность туризма - это:

1. безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий
2. совокупность условий путешествия
3. безопасность туристов (экскурсантов)

Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» технологическая карта туристского путешествия - это:

1. документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики услуг и процессов их оказания
2. документ, устанавливающий порядок и правила выполнения отдельных операций при оказании конкретных туристских услуг
3. документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслужи-



Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии

живания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту

Согласно ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» информация в туристской индустрии - это:

1. данные о туристских ресурсах турпродуктах, услугах, событиях, природных явлениях, объектах и организациях туристской индустрии
2. сведения об окружающем мире, которые повышают уровень осведомленности человека
3. информация (от informatio - осведомление, разъяснение, изложение, от informare - придавать форму) - в широком смысле абстрактное понятие, имеющее множество значений, в зависимости от контекста. В узком смысле этого слова - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления

Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» туристские услуги - это:

1. результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации
2. совершённое одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица действие или деятельность
3. виды экономической деятельности (такие как перевозка, банковское дело, страхование, туризм, телекоммуникации, реклама, индустрия развлечений, обработка данных и консалтинг), обычно потребляемые в момент их производства в отличие от экономических товаров, которые носят более осязаемый характер

Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» туристский поход - это:

1. вид путешествия, осуществляемого пешком или активными способами передвижения по определенному маршруту, под руководством квалифицированных специалистов или самостоятельно (силами и средствами самих участников похода)
2. групповое или индивидуальное мероприятие, связанное с перемещением по некому маршруту в рекреационных целях. Спектр походов весьма широк: от неспешной прогулки в лесу, до спуска по порогам
3. автономное пребывание на природе с прохождением



ем заранее выбранного маршрута

Согласно ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» номерной фонд - это:

1. общее количество номеров (мест) средств размещения
2. общее количество номеров в гостиничном предприятии
3. общее количество номеров разного уровня комфорта, находящихся в распоряжении дирекции гостиницы или менеджмента гостиничной цепи. Обслуживанием номерного фонда занимается специальная дирекция, состоящая из разных служб (портье, горничных, текущего ремонта, объединенной сервисной группы, безопасности)

Согласно ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» отели - это:

1. гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов
2. гостиницы, расположенные за пределами города вдоль автотрассы, как правило в одно-двухэтажном здании или части здания с отдельным входом, имеющие условия для парковки и технического обслуживания автомобилей
3. небольшие гостиницы, вход в номера которые осуществляется с улицы (с места парковки автомобиля)

Согласно ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» услуга - это:

1. взаимодействие потребителя и исполнителя услуги
2. деятельность исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
3. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя

Согласно ГОСТ Р 50762-2007 "Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания" буфет - это:

1. предприятие общественного питания, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, мучных блюд и мучных булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в



Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии

ограниченном ассортименте, а также алкогольных напитков и покупных товаров

2. предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары

3. предприятие общественного питания, находящееся в жилых и общественных зданиях, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные блюда, закуски, горячие, сладкие блюда несложного изготовления, мучные кулинарные, булочные и кондитерские изделия, и покупные товары

Согласно «Системе классификации гостиниц и иных средств размещения» номер в средстве размещения - это:

1. одна или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания туристов

2. одну или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованная одним или несколькими спальными местами

3. одна комната определенной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания туристов

Согласно «Системе классификации горнолыжных трасс» горнолыжная трасса с легким разнообразным рельефом и наличием отдельных трасс для саней, дорог для пешеходов с необходимым уровнем безопасности будет являться:

1. зеленой трассой
2. синей трассой
3. красной трассой
4. черной трассой

Согласно «Системе классификации пляжей» знак категории пляжа представляет собой:

1. флаг соответствующего цвета
2. надпись с обозначением категории



3. специальные символы

ЛИТЕРАТУРА

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст]: учеб. пособие / А. В. Яцук, В. П. Анисимов. – Москва, 2006. – 256 с.
2. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учеб. для студентов вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Дашков и К, 2010. – 349 с.
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : практикум / Л. В. Баумгартен. – Москва : Дашков и К, 2010. – 301 с.
4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии : учебно-методическое пособие / составитель Т.В. Шевцова. – Шахты : ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2013. – 86 с.