



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

по дисциплине

«Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии»

Автор
Волохова В.Ю.

Ростов-на-Дону, 2015



Аннотация

Методические указания, планы практических занятий, тематика контрольных работ (для студентов очной, заочной нормативной, заочной сокращенной форм обучения направления «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»).

Автор

к. э. н., доцент Волохова В.Ю.



Оглавление

| | |
|---|-----------|
| Введение | 4 |
| Методические указания тематика практических занятий ..7 | |
| Тема 1. Исторические основы стандартизации и сертификации | 8 |
| Тема 2. Национальная система стандартизации | 8 |
| Тема 3. Международная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристских услуг | 9 |
| Тема 4. Анализ нормативных документов, используемых в сфере туризма | 9 |
| Тема 5. Анализ нормативных документов, используемых в гостиничном бизнесе | 10 |
| Тема 6. Анализ нормативных документов, используемых в ресторанном бизнесе | 11 |
| Тема 7. Классификация объектов туристской индустрии | 12 |
| Тема 8. Подтверждение соответствия..... | 12 |
| Тема 9. Процедура сертификации и формирование необходимого пакета документов | 13 |
| Тема 10. Качество услуг и защита прав потребителя | 13 |
| Тема 11. Лицензирование туристской деятельности..... | 14 |
| Методические указания к выполнению контрольных работ | 15 |
| Перечень примерных вопросов к экзамену | 19 |
| Тестовые задания для самопроверки | 22 |
| Литература..... | 26 |
| Интернет-ресурсы | 27 |



ВВЕДЕНИЕ

Стандартизация сегодня не только прикладная экономическая политика или часть современной предпринимательской стратегии в туризме, именно благодаря этой науке потребители, производители туристского продукта и поставщики туристских услуг могут общаться, понимать друг друга и вступать в договорные отношения, которые способствуют удовлетворению потребностей всех субъектов туристского рынка.

Более того, стандартизация определяет требования по обеспечению безопасности в туризме, а документационное обеспечение, выполненное на основе стандартов, удобочитаемо и сроки его формирования значительно сокращаются.

Цель дисциплины: изучение государственного регулирования процесса воспроизводства услуг в туризме. Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- рассмотреть стандартизацию как вид деятельности по установлению правил и характеристик туристских услуг;
- проанализировать нормативно-правовые основы стандартизации туристских услуг;
- охарактеризовать национальный орган по стандартизации в России и систему государственного контроля за соблюдением стандартов;
- рассмотреть формы подтверждения соответствия в туризме;
- проанализировать область применения систем и схем сертификации
- рассмотреть порядок проведения сертификации в туристской индустрии;
- предложить способ управления качеством услуг в туризме.

Дисциплина логически с другими общими и специальными дисциплинами, такими как «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Управление качеством в туризме» и т.д.

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии», должны обладать следующими компетенциями:

ОК-13: владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности;



ПК-8: способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-10: способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

и знать:

- этапы развития стандартизации, состав и функции национального органа по стандартизации в России,

- процедуру сертификации;

уметь:

- использовать нормативно-правовые документы индустрии туризма,

- применять критерии качества в туризме;

владеть навыками:

- анализа нормативных документов,

- формирования пакета документов для сертификации.

В связи с организацией учебного процесса в ДГТУ рейтинговая форма контроля и оценки знаний студентов очной формы обучения. Студент, успешно выполняющий в ходе практических занятий определённые виды работ, получает за это фиксированное количество баллов.

Весь изучаемый материал разбивается на блоки, включающие темы, которые рассматриваются на лекционных занятиях и в ходе самостоятельной работы. По каждому блоку студент должен набрать соответствующее количество баллов, чтобы получить положительную оценку.

Каждый вид работы студентов, в зависимости от сложности, стимулируется определённым количеством баллов:

1. Доклад, практическое задание, в зависимости от объема и той степени точности, в которой их тема была раскрыта, а также от того, был ли доклад защищен подготовившим его студентом устно на семинарском занятии или сдан на проверку в письменной форме – 2-3 балла.

2. Устный ответ на семинаре, в зависимости от соответствия обсуждаемому вопросу, информативности, фактологичности, цельности охвата материала и других факторов содержательности ответа – от 1 до 3 баллов.

3. Дополнения к ответам на вопросы и обсуждению проблем семинарского занятия, в зависимости от критериев, указанных в пункте 2, – 1-2 балла.



4. Выполнение тестового задания, в зависимости от правильности ответов – от 1 до 5 баллов.

5. Подготовка доклада и выступление на студенческой конференции ДГТУ – до 10 баллов.

Таким образом, студент во время работы на практических и семинарских занятиях может набрать в течение блока от 15 до 25 баллов. При проведении дифференцированного рубежного контроля в каждом блоке 15-17 баллов соответствует оценке «удовлетворительно», 18-21 балл оценке «хорошо», от 22 до 25 баллов – «отлично».

Показатель менее 15 баллов соответствует оценке «неудовлетворительно». Максимальный показатель не может превышать 50 баллов за семестр.



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения. Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

При изучении гуманитарных и социальных дисциплин основным видом практических занятий является семинар. Чаще всего это обсуждение трех-четырёх вопросов со всеми студентами группы или заслушивание докладов и рефератов отдельных студентов. К семинару нужно тщательно готовиться: внимательно ознакомиться с планом семинара, изучить рекомендованную литературу, по каждому вопросу составить краткий план выступления. В процессе подготовки к семинару обычно требуется конспектировать один или несколько литературных источников: книг, брошюр, статей. Приобретение навыков конспектирования при работе с книгой исключительно важно, поскольку конспектирование представляет собой деятельность, которая будет необходима в любой профессиональной деятельности.

При выступлении на семинаре нужно стремиться выразить свои мысли собственными словами, как можно реже прибегая к конспекту.

На практических занятиях также используются интерактивные методы обучения: дискуссии, экскурсии, разбор кейсов (ситуационных задач), индивидуальные и групповые презентации.



Тема 1. Исторические основы стандартизации и сертификации

1. Место стандартизации в системе технического регулирования.
2. Исторический обзор развития стандартизации.
3. Принципы, функции, методы, объекты стандартизации.
4. Основные документы по стандартизации.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. В чем сущность технического регулирования?
2. Что представляет собой стандартизация?
3. Охарактеризуйте исторические этапы развития стандартизации от древности до современности.
4. Какие особенности имело развитие стандартизации в России и СССР?
5. В чем заключаются цели и задачи стандартизации на современном этапе?
6. Каковы принципы и объекты стандартизации?
7. Перечислите методы стандартизации.
8. Назовите нормативные документы в области стандартизации.

Тема 2. Национальная система стандартизации

1. Национальная система стандартизации.
2. Организация работ по стандартизации.
3. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании».

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Что представляет собой национальная система стандартизации?
2. Охарактеризуйте состав национальной системы стандартизации.
3. Какие основные системы стандартов вы знаете?
4. Какие виды стандартов используются в туристской индустрии?
5. Как организуются работы по стандартизации?
6. Опишите правила разработки и утверждения национальных стандартов.
7. Каковы дальнейшие направления развития стандартизации?



Тема 3. Международная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристских услуг

1. Международные организации по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации.
3. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
4. Международная стандартизация систем менеджмента качества.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Какие международные организации занимаются вопросами стандартизации?
2. Какова структура и функции ISO?
3. Перечислите европейские организации по стандартизации.
4. Как осуществляется международное сотрудничество в области стандартизации услуг?
5. Что представляет собой единая международная система стандартов ISO 9000?

Тема 4. Анализ нормативных документов, используемых в сфере туризма

1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
3. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
4. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
5. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
6. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.
7. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.
8. ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.



10. ГОСТ Р 54605–2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования.

11. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Ознакомиться с текстами документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Составить последовательную схему проектирования туристской услуги (на выбор) согласно ГОСТ Р 50681, кратко описать каждый пункт.

2. Привести примеры применения в практической деятельности предприятий туристской индустрии проанализированных ГОСТов.

3. Привести примеры соблюдения (нарушения) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта в деятельности туроператора.

Тема 5. Анализ нормативных документов, используемых в гостиничном бизнесе

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

3. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

4. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.

5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

6. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Услуги проживания в санаториях, пансионатах, центрах отдыха. Общие требования.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Ознакомиться с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Какие услуги гостиница обязана предоставить гостю бесплатно?

2. Какая информация должна быть обязательно представлена гостю в номере, в общественном помещении?



3. Несет ли гостиница ответственность за имущество постояльца?

4. В чем разница между малой гостиницей и мини-отелем?

5. На какие категории подразделяется обслуживающий персонал средств размещения?

6. Какую специфику имеют услуги, оказываемые в санаториях, пансионатах, центрах отдыха?

7. В чем заключается различие терминологического аппарата ГОСТ Р 51185-2008 и ГОСТ Р 53423-2009?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Сделать анализ совершенствования Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Тема 6. Анализ нормативных документов, используемых в ресторанном бизнесе

1. Правила оказания услуг общественного питания.

2. ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования.

3. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения.

4. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.

5. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

6. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

7. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Ознакомьтесь с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. В чем заключается различие терминологического аппарата ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50647-2010 и ГОСТ Р 50762-2007?

2. Какая информация должна быть доведена до потребителя в ресторане гостиницы?

3. Если гость спрашивает рецепт фирменного блюда ресторана, обязан ли ресторан рассказать? Какую информацию в данном случае может и обязан дать ресторан?



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: Провести анализ совершенствования Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Тема 7. Классификация объектов туристской индустрии

1. Цели и задачи классификации объектов туристской индустрии как элемента социального регулирования в сфере туризма.

2. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями (Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. С какими целями проводится классификации объектов туристской индустрии?

2. Каковы основные этапы классификации объекта туристской индустрии? Перечислите их.

3. Охарактеризуйте этап рассмотрения заявления объекта туристской индустрии и представленных документов и принятия решения о проведении классификации.

4. Кто в настоящее время ведёт реестр классифицированных объектов туристской индустрии?

Тема 8. Подтверждение соответствия

1. Формы и принципы подтверждения соответствия.

2. Схемы сертификации продукции.

3. Схемы сертификации услуг.

4. Организация и проведение инспекционного контроля.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Раскройте содержание принципов подтверждения соответствия.

2. Назовите формы подтверждения соответствия.

3. Обладает ли туристское предприятие, имеющее сертификат соответствия, конкурентным преимуществом перед тем, которое не имеет такового? Ответ аргументируйте.

4. Какие схемы сертификации используются для оценки выполнения работ, оказания услуг туристской фирмы?

5. Какие схемы сертификации используются для оценки



выполнения работ, оказания услуг гостиниц и иных средств размещения?

6. Какие схемы сертификации используются для оценки выполнения работ, оказания услуг предприятием общественного питания?

7. С какой целью проводится инспекционный контроль сертифицированной услуги?

Тема 9. Процедура сертификации и формирование необходимого пакета документов

1. Порядок сертификации услуг туристкой индустрии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Осуществить выбор системы подтверждения соответствия для предприятия туристкой индустрии, дать обоснование.

2. Заполнить заявление и анкету на проведение сертификации.

3. Рассмотреть нормативные документы, необходимые для сертификации.

4. Ознакомиться с образцами сертификатов соответствия и иными документами.

Тема 10. Качество услуг и защита прав потребителя

1. Сущность и содержание понятия «качество услуг».

2. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Что представляют собой «качество», «качество услуг»?

2. Что регулирует Закон «О защите прав потребителей»?

Назовите основные его положения.

3. Охарактеризуйте классификацию показателей качества и определите границы их использования в туристской деятельности.

4. При формировании каких документов используют совокупность показателей качества услуг?

5. Охарактеризуйте методы контроля и оценки показателей качества услуги и определите границы их использования в туристской деятельности.

6. Охарактеризуйте методы формирования результатов



контроля и оценки показателей и определите границы их использования в туристской деятельности.

Тема 11. Лицензирование туристской деятельности

1. Положение о лицензировании международной туристической деятельности.
2. Положение о лицензировании туроператорской деятельности.
3. Положение о лицензировании турагентской деятельности.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. В чем заключается специфика лицензирования туроператорской деятельности?
2. Каковы особенности лицензирования турагентской деятельности?
3. Приведите примеры международного опыта лицензирования туристской деятельности.



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Выполнение контрольной работы является необходимым и обязательным элементом учебного процесса студентов заочной формы обучения. Согласно учебному плану студент-заочник должен выполнить одну контрольную работу. Работа должна содержать развернутые ответы на поставленные в задании вопросы.

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

Контрольная работа должна содержать следующие разделы: содержание, перечень рассматриваемых вопросов, список литературы. На титульном листе обязательно указывается наименование дисциплины, фамилия и инициалы автора, шифр его зачетной книжки и номер выбранного варианта задания.

При выполнении контрольной работы рекомендуется изучить литературу. В конце работы следует привести список используемой литературы. При сдаче экзамена по данной дисциплине контрольная работа представляется экзаменатору.

Контрольная работа должна быть написана грамотно, четко, разборчиво (предпочтительно набрана на компьютере и отпечатана, шрифт 14, Times New Roman, полуторный интервал), с выделением абзацев, страницы – пронумерованы. Слева оставляются поля. Объем контрольной работы – 18-20 страниц ученической тетради или 10-12 печатных страниц. В конце работы нужно указать список литературы, использованной студентом для написания контрольной, включая электронные издания, при этом следует использовать преимущественно литературу последних лет издания, не менее трех наименований. В тексте контрольной работы запрещается приводить целиком рассматриваемые нормативные документы.

Список источников должен быть оформлен в алфавитном порядке с указанием фамилии автора, полного названия источника, выходных данных (место, год издания, ссылка на соответствующий Интернет-сайт для электронных источников).

Если контрольная работа не соответствует изложенным выше требованиям, то она не засчитывается. Студент обязан переработать ее полностью или отдельные разделы в соответствии с полученными замечаниями. Сроки представления контрольной работы при этом не изменяются.



| Вариант | Задание |
|---------|---|
| 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. 2. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями (Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488): Система классификации пляжей. Анализ содержания, структуры и общие требования документа. 3. Цели и принципы стандартизации. |
| 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54604–2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. 2. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования. 3. Сущность, история и перспективы развития стандартизации в России. |
| 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54600–2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования. 2. 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. 3. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг. |
| 4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. 2. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. 3. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. |

| | |
|---|---|
| 5 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. 2. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. 3. Международная организация по стандартизации (ИСО). |
| 6 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54605–2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования. 2. Международная сертификационная система «Голубой флаг». Анализ содержания, структуры и общие требования документа. 3. Управление качеством услуг в туризме. |
| 7 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54601–2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения. 2. 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. 3. Национальный орган по стандартизации и его задачи. |
| 8 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 54602–2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования. 2. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. 3. Лицензирование турагентской и туроператорской деятельности. |
| 9 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. 2. 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. 3. Формы подтверждения соответствия в туризме. |



| | |
|----|---|
| 10 | <ol style="list-style-type: none">1. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 50690–2000 Туристские услуги. Общие требования.2. Анализ содержания, структуры и общие требования ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.3. Объекты и средства стандартизации в туризме. |
|----|---|

В качестве источника получения нормативных документов (законов, стандартов, правил, систем и др.) при выполнении контрольной работы настоятельно рекомендуется использовать справочно-правовую систему КонсультантПлюс (www.consultant.ru).



ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

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.
19. Федеральный закон от 27.12.2002 N 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 турагентств. 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, осуществляемой аккредитации



тованными организациями (Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488).



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-



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. Совершенное 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 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, мотели – 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 готовно-



сти в 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. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательский центр Академия», 2013. – 288 с.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. для студентов вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Дашков и К, 2010. – 349 с.
3. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие / А. В. Яцук, В. П. Анисимов. – Москва, 2006. – 256 с.
4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии: учебно-методическое пособие / составитель Т.В. Шевцова. – Шахты: ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС», 2013. – 86 с.
5. Туристская деятельность: учеб. пособие для вузов / Т. В. Шевцова [и др.]. – Шахты: ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС», 2012. – 352 с.



ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Справочно-правовая система КонсультантПлюс: официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/about>.

2. Росстандарт: официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Режим доступа: <http://www.gost.ru>.