

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

Автономная некоммерческая организация высшего образования

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич **«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС»**

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2022 15:38:14

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Стандартизация и контроль качества туристских услуг

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.02 Туризм \_\_\_\_\_

Квалификация выпускника \_\_\_\_\_ Бакалавр \_\_\_\_\_

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_ Организация туристской деятельности \_\_\_\_\_

2022 г.

## **1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)**

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества туристских услуг» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

## **2. Объем дисциплины в зачетных единицах**

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

## **3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг

Тема 6. Сущность и содержание сертификации.

Тема 7. История развития сертификации.

Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.

Тема 9. Российские системы сертификации.

Тема 10. Международная сертификация.

Тема 11. Сертификация туристских услуг

## **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

### **Теоретические занятия**

#### **Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.**

##### ***Лекционное занятие***

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

#### **Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.**

##### ***Лекционное занятие***

Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Закон О стандартизации 2015 года. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности.

## **Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг**

### *Лекционное занятие*

Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Контроль качества туристских услуг. Виды туров. Формирование тура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.

## **Тема 6. Сущность и содержание сертификации.**

### *Лекционное занятие*

Основные термины и понятие. Общее понятие о сертификации. Цели сертификации. Основные принципы сертификации. Участники сертификации. Системы сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Основные объекты сертификации.

## **Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.**

### *Лекционное занятие*

Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Нормативная база деятельности по сертификации. Организационные и методические принципы нормативной базы в России.

## **Тема 9. Российские системы сертификации.**

### *Лекционное занятие*

Системы обязательной сертификации. Системы сертификации ГОСТ Р. Системы добровольной сертификации.

## **Тема 10. Международная сертификация.**

### *Лекционное занятие*

Основная деятельность ИСО по сертификации. Основные направления деятельности КАСКО. Сертификация в Германии. Общенациональная система сертификации. Сертификация во Франции.

## **Тема 11. Сертификация туристских услуг**

### *Лекционное занятие*

Цели и объекты сертификации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг: подача заявки на сертификацию. Рассмотрение и принятие решения по заявке. Оценка соответствия работ и услуг по установленным требованиям. Принятие решения о возможности выдачи сертификата. Выдача сертификата. Инспекционный контроль.

## **Практические занятия**

### **Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.**

#### *Практическое занятие 1*

Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Стандарт. Предварительный стандарт. Документ технических условий. Свод правил. Регламент. основополагающий стандарт. Терминологический стандарт. Классификаторы.

### **Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.**

#### *Практическое занятие 2*

Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Этапы разработки государственного стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Правила проведения госнадзора.

## **Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг**

### ***Практическое занятие 3***

Туристская индустрия. Главная функция гостиничного предприятия. Средства и системы размещения туристов. Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Нормативные документы в области стандартизации услуг.

#### **Тема 7. История развития сертификации.**

### ***Практическое занятие 4***

История становления сертификации. Развитие сертификации в нашей стране.

#### **Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.**

### ***Практическое занятие 5***

Схемы сертификации, применяемые в России. Содержание схем сертификации. Органы сертификации. Функции и обязанности органа сертификации. Требования к персоналу органа по сертификации. Требования к фонду нормативных документов и документации.

#### **Тема 10. Международная сертификация.**

### ***Практическое занятие 6***

Сертификация в США. Сертификация в Японии. Политика ЕС в области качества. Основные принципы европейской политики по качеству. Европейская программа качества – EQP

### **Семинарские занятия**

#### **Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.**

### ***Семинарское занятие 1***

Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации.

#### **Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.**

### ***Семинарское занятие 2***

Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.

#### **Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг**

#### **Тема 6. Сущность и содержание сертификации.**

### ***Лекционное занятие***

Основные термины и понятие. Общее понятие о сертификации. Цели сертификации. Основные принципы сертификации. Участники сертификации. Системы сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Основные объекты сертификации.

### ***Семинарское занятие***

Основные объекты сертификации туристских услуг. Сущность обязательной и добровольной сертификации. Отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.

#### **Тема 9. Российские системы сертификации.**

### ***Семинарское занятие 3***

Особенность систем добровольной сертификации. Перечень необходимых документов для органа сертификации.

#### **Тема 11. Сертификация туристских услуг**

### ***Семинарское занятие 4***

Сертификация туристских услуг. Услуги по организации путешествий. Обеспечение проживания туристов. Услуги экскурсоводов. Схема подготовки турфирмы к обязательной сертификации.

## **5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

### **Вопросы и задания для самоконтроля по темам**

#### **Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.**

Примерные вопросы:

На основе проработки учебного материала и учебной литературы дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Перечислите уровни, на которых может осуществляться стандартизация.
2. Что является объектом стандартизации в туризме?

#### **Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.**

Примерные вопросы:

Проработать учебный материал и учебную литературу по истории развития стандартизации в России

#### **Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.**

Примерные вопросы:

Написать реферат на тему: Анализ положений закона РФ О техническом регулировании.

#### **Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.**

Тестирование, примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ: 1. NIST по своему статусу: а) коммерческая организация; б) неправительственная коммерческая организация; в) акционерное общество.

2. Финансирование деятельности BSI осуществляется: а) правительством; б) за счет доходов коммерческой деятельности; в) правительством частично, но в основном доходами от собственной деятельности.

3. Национальные промышленные стандарты Японии носят характер: а) обязательный; б) добровольный.

#### **Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг**

Контрольная работа , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ:

1. Задачу по стандартизации услуг составляют: а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания; б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг; в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала; г) все перечисленное

2. Расшифруйте следующую аббревиатуру: ИСО, ТК, ОКУН

#### **Тема 6. Сущность и содержание сертификации.**

Тестирование , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ:

1. Сертификации в России подлежат: а) материальные услуги; б) нематериальные услуги; в) и те, и другие

2. Перечислите участников сертификации.

3. Кто из участников сертификации выступает в качестве третьей стороны: а) изготовители продукции и услуг; б) органы по сертификации, испытательные лаборатории; в) заказчики-продавцы

4. В связи с чем возникает необходимость в обновлении стандарта?

5. Документальное удостоверение ? это.. а) свидетельство, в виде сертификата; б) свидетельство, в виде декларации; в) и то, и другое

### **Тема 7. История развития сертификации.**

Примерные вопросы:

Проработать учебный материал и учебную литературу по истории развития сертификации в России

### **Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.**

Примерные темы:

Анализ положений закона РФ О защите прав потребителей.

**6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-7.** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
<b>ИД-1(ОПК-7).</b> Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания потребителей	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-7)</b> основные нормативные документы, регулирующие стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе;
	<b>РО-2 ИД-1 (ОПК-7)</b> процедуру оформления документов и схемы сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;
	<i>умеет</i> <b>РО-3 ИД-1 (ОПК-7)</b> грамотно применять нормативные документы, действующие в сфере услуг.

## **6.2 Перечень оценочных материалов**

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

### **Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Темы рефератов**

1. Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.
2. Особенности услуг как объекта стандартизации.
3. Концепции стандартизации услуг в России.
4. Информационное обеспечение стандартизации в России.
5. Категории и основные виды стандартов в России.
6. Буквенно-цифровые обозначения и наименования российских национальных стандартов.
7. Буквенно-цифровые обозначения и наименования стандартов организаций в России.
8. Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» (2016г)
9. Особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
10. Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
11. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.
12. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» (от 27 декабря 2002г. №184;редакция 2016 года))
13. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
14. Схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
15. Международная организация (ИСО). Цели и задачи ИСО.

#### **Темы докладов**

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.

### **Примеры тестовых заданий**

*1. Метрология – это наука:*

- 1) о качестве
- 2) об измерениях
- 3) о стандартизации

*2. Перечень групп СИ, подлежащих поверке утверждается ... ..*

- 1) правительством
- 2) предприятием
- 3) Госстандартом

*3. Поверка средств измерений носит ... .. характер:*

- 1) добровольный
- 2) принудительный

3) обязательный

4. Калибровка средств измерений носит ..... характер:

1) обязательный

2) добровольный

3) принудительный

5. Эталон, утвержденный в качестве исходного для всей страны, называется:

1) государственный первичный эталон

2) государственный эталон-свидетель

3) государственный эталон-сравнение

6. Рабочие эталоны передают размеры:

1) эталонам-копиям

2) рабочим средствам измерения

3) рабочим эталонам-свидетелям

7. Мерой несовершенства измерения является .....:

1) его истинное значение

2) его относительная величина

3) его погрешность

8. По способу выражения различают погрешность ....

1) абсолютную и относительную

2) относительную и систематическую

3) абсолютную и методическую

9. Основная цель стандартизации – это:

1) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;

2) повышение конкурентоспособности продукции и услуг;

3) установление требований к качеству товаров и услуг;

4) только 2) и 3).

10. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это:

1) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;

2) действие стандартов в пределах одного государства

3) действие стандартов в государствах одного географического региона

4) все перечисленное.

11. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

1) когда выпускается продукция малыми партиями;

2) когда разрабатываются правила для процессов проектирования;

3) когда толкуются термины в определенной области деятельности;

4) все перечисленное.

12. Симплификация – это:

1) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

2) отбор конкретных объектов, целесообразных для дальнейшего применения;

3) Процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

13. Коэффициент применяемости используется в методе:

1) типизации

2) ограничения

3) унификации

14.....функция стандартизации проявляется себя через создание стандартов, нормативных документов и т. д.:

- 1) информационная
- 2) экономическая
- 3) коммуникативная

15. Основным документом, определяющим правовые основы стандартизации, является закон:

- 1) «О стандартизации»
- 2) «О защите прав потребителя»
- 3) «О техническом регулировании»

16. Результаты работ по стандартизации оформляются в виде:

- 1) управленческих документов
- 2) нормативных документов
- 3) устанавливающих документов

17. Национальный стандарт применяется

- 1) на добровольной основе;
- 2) в обязательном порядке;
- 3) в порядке исключения.

18. Нормативный документ, содержащий общие или руководящие положения для определенной области, это:

- 1) стандарт на продукцию;
- 2) основополагающий стандарт;
- 3) методологический стандарт.

19. Национальный орган по стандартизации, представляющий интересы страны в международной и региональной деятельности:

- 1) Ростехнадзор;
- 2) правительство;
- 3) Ростехрегулирование.

20. Постоянными рабочими органами по стандартизации являются:

- 1) технические комитеты (ТК);
- 2) НИИ стандартов;
- 3) комитеты инспекторов.

### **Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **Список экзаменационных вопросов**

РО-1 ИД-1 (ОПК-7) знает основные нормативные документы, регулирующие стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе;

РО-2 ИД-1 (ОПК-7) знает процедуру оформления документов и схемы сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

РО-3 ИД-1 (ОПК-7) умеет грамотно применять нормативные документы, действующие в сфере услуг.

1. В чем заключается сущность стандартизации?
2. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.

4. Нормативные документы в области стандартизации.
5. Применение нормативных документов и характер их требований.
6. Уровни стандартизация.
7. Ответственность за нарушение стандартов.
8. Стандарты государственной системы стандартизации.
9. Органы и службы по стандартизации.
10. Порядок разработки стандартов.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандарта.
12. Права и обязанности государственных инспекторов.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Социальное значение услуг.
15. Нормативные документы, действующие в сфере услуг.
16. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии.  
Требования к показателям качества услуг.
17. Сущность сертификации.
18. Основные цели и принципы сертификации.
19. Законодательная база сертификации в РФ.
20. Проведение обязательной сертификации.
21. Добровольная сертификация.
22. Порядок проведения сертификации услуг.
23. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
24. Критерии сертификации услуг.

### **6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено».

#### **Экзамен. Критерии выставления оценок**

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва : Флинта, 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436> – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст : электронный.

### **Дополнительная:**

1. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 357 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828> – ISBN 978-5-374-00274-4. – Текст : электронный.

2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91432.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. International Organization for Standardization. - <http://www.iso.org/iso/home.html>

4. База нормативно-технической документации - <http://www.wgost.ru/gost.html>

5. Госстандарт России - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

6. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

## **9. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);

- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.