

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.В.05 Управление качеством в сервисе  
**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ  
« 14 » 04 \_\_\_\_\_ 20 20 г.

\_\_\_\_\_ / Касаткина /

Научная библиотека СГЭУ  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и  
туризма  
(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством в сервисе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Виды туризма, Регионоведение и региональный туризм, Современные технологии продаж услуг, Музееведение и выставочная деятельность, Принятие управленческих решений в туризме, Стратегический менеджмент в туризме, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в сервисе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-1 - Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-1_ИДК1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.	ПКР1з1: Знать методы сбора, хранения, обработки, анализа и оценки информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью.	ПКР1у1: Уметь составлять документацию в области профессиональной деятельности и проверять правильность ее оформления.	ПКР1в1: Владеть навыками эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти. Навыками управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.
ПКР-1_ИДК2 Участствует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.	ПКР1з2: Знать принципы организации работы со справочными и информационными материалами по ресурсоведению. Методические основы выбора и реализации стратегии ценообразования предприятия	ПКР1у2: Уметь использовать в своей работе действующее законодательство и нормативные документы, а также технические регламенты, стандарты, договоры.	ПКР1в2: Владеть навыками организации и планирования материально-технического обеспечения предприятия туристской индустрии, а так же контроля деятельности туристской организации.

	туриндустрии.		
ПКР-1_ИДК3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	ПКР1з3: Знать основные методы изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	ПКР1у3: Уметь осуществлять выбор и способов реализации стратегии ценообразования предприятий индустрии туризма.	ПКР1в3: Владеть навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов.

ПКР-3 - Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-3_ИДК1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	ПКР3з1: Знать основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.	ПКР3у1: Уметь использовать на практике технологии рационального природопользования при формировании туристского продукта.	ПКР3в1: Владеть способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.
ПКР-3_ИДК2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.	ПКР3з2: Знать туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.	ПКР3у2: Уметь обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации туристских услуг.	ПКР3в2: Владеть навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.
ПКР-3_ИДК3 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.  Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.	ПКР3з3: Знать основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.  Туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.	ПКР3у3: Уметь использовать на практике технологии рационального природопользования при формировании туристского продукта.  Обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации	ПКР3в3: Владеть способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.  Навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.

		туристских услуг.	
--	--	-------------------	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2з1: Знать технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПК УВ2у1: Уметь применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПК УВ2в1: Владеть технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з2: Знать основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у2: Уметь организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в2: Владеть основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з3: Знать технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у3: Уметь применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в3: Владеть технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	73.15/2.03
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03

Самостоятельная работа, в том числе:	31.85/0.88
Промежуточная аттестация	39/1.08
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	18.4/0.51
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	118.6/3.29
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством в сервисе представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	18	18			15	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК УВ-2 ИДК3
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	18	18			16,85	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК

							УВ-2 ИДК3
	Контроль	39					
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>31.85</b>	

**заочная форма**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	4	4			59,0	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК УВ-2 ИДК3
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	4	4			59,6	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК УВ-2 ИДК3
	Контроль	7					
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>118.6</b>	

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	лекция	Качество и безопасность как основные свойства услуг
		лекция	Концепция всеобщего управления качеством
		лекция	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
		лекция	Аудит системы менеджмента качества
		лекция	Организации и проведение контроля качества на предприятии.
		лекция	Экономика качества
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	лекция	Методологические основы управления качеством

			туристских услуг
		лекция	Государственная стандартизация туристских услуг
		лекция	Государственная стандартизация средств размещения
		лекция	Государственная стандартизация услуг питания
		лекция	Государственная стандартизация сопутствующих услуг в туризме
		лекция	Сертификация и классификация туристских услуг

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	практическое занятие	Качество и безопасность как основные свойства услуг
		практическое занятие	Концепция всеобщего управления качеством
		практическое занятие	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
		практическое занятие	Аудит системы менеджмента качества
		практическое занятие	Организации и проведение контроля качества на предприятии.
		практическое занятие	Экономика качества
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	практическое занятие	Методологические основы управления качеством туристских услуг
		практическое занятие	Государственная стандартизация туристских услуг
		практическое занятие	Государственная стандартизация средств размещения
		практическое занятие	Государственная стандартизация услуг питания
		практическое занятие	Государственная стандартизация сопутствующих услуг в туризме
		практическое занятие	Сертификация и классификация туристских услуг

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### **Иная контактная работа**

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### **4.2.2 Самостоятельная работа**

<b>№п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Вид самостоятельной работы ***</b>
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	- тестирование
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	- тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### **5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **5.1 Литература:**

##### **Основная литература**

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062>

2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

##### **Дополнительная литература**

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 423 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441239>

2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 407 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441838>

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433472>

#### **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4 Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством в сервисе:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить
--------------	----------------	----------

		<b>нужное знаком « + »</b>
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

**Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.**

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПКР-1 - Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-1_ИДК1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.	Пороговый	ПКР1з1: Методы сбора, хранения, обработки, анализа и оценки информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью.	ПКР1у1: Составлять документацию в области профессиональной деятельности и проверять правильность ее оформления.	ПКР1в1: Навыками эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти. Навыками управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.
ПКР-1_ИДК2 Участствует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.	Базовый	ПКР1з2: Принципы организации работы со справочными и информационным и материалами по ресурсоведению. Методические основы выбора и реализации	ПКР1у2: Использовать в своей работе действующее законодательство и нормативные документы, а также технические регламенты, стандарты,	ПКР1в2: Навыками организации и планирования материально-технического обеспечения предприятия туристской индустрии, а также контроля деятельности туристской

		стратегии ценообразования предприятия туристической индустрии.	договоров.	организации.
ПКР-1_ИДК3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	Повышенный	ПКР1з3: Основные методы изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	ПКР1у3: Осуществлять выбор и способов реализации стратегии ценообразования предприятий индустрии туризма.	ПКР1в3: Навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов.

ПКР-3 - Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-3_ИДК1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	Пороговый	ПКР3з1: Знать основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.	ПКР3у1: Уметь использовать на практике технологии рационального природопользования при формировании туристского продукта.	ПКР3в1: Владеть способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.
ПКР-3_ИДК2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.	Базовый	ПКР3з2: Знать туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.	ПКР3у2: Уметь обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации туристских услуг.	ПКР3в2: Владеть навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.
ПКР-3_ИДК3 Осуществляет проведение	Повышенный	ПКР3з3: Знать основы разработки туристского продукта	ПКР3у3: Уметь использовать на практике технологии рационального	ПКР3в3: Владеть способами применения современных

<p>мероприятий по продвижению туристского продукта.</p> <p>Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.</p>		<p>учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.</p> <p>Туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.</p>	<p>природопользования при формировании туристского продукта.</p> <p>Обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации туристских услуг.</p>	<p>информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.</p> <p>Навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.</p>
---	--	---	---	---

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации т

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
<p>ПК УВ-2 ИДК1</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	Пороговый	<p>ПК УВ2з1:</p> <p>Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p>	<p>ПК УВ2у1:</p> <p>Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p>	<p>ПК УВ2в1:</p> <p>Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК2</p> <p>Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.</p>	Базовый	<p>ПК УВ2з2:</p> <p>Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПК УВ2у2:</p> <p>Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПК УВ2в2:</p> <p>Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК3</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p> <p>Организует работу</p>	Повышенный	<p>ПК УВ2з3:</p> <p>Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p> <p>Основные требования к качеству туристско-экскурсионного</p>	<p>ПК УВ2у3:</p> <p>Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p> <p>Организовывать процесс обслуживания туристов и</p>	<p>ПК УВ2в3:</p> <p>Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.</p> <p>Основными принципами делового общения и переписки с</p>

по обслуживанию туристов и экскурсантов.		обслуживания.	экскурсантов.	потребителями туристско-экскурсионных услуг.
--	--	---------------	---------------	--

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК УВ-2 ИДК3	Устный опрос, тестирование	экзамен
2.	Стандартизация и сертификация туристских услуг	ПКР-1_ИДК1, ПКР-1_ИДК2, ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК1, ПКР-3_ИДК2, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК1, ПК УВ-2 ИДК2, ПК УВ-2 ИДК3	Устный опрос, тестирование	экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы управления качеством услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие качества. Типология качества.</li> <li>2. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества.</li> <li>3. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах.</li> <li>4. Основоположники современных подходов к управлению качеством.</li> <li>5. Современное российское законодательство в области качества.</li> <li>6. Международные организации по стандартизации (ИСО).</li> <li>7. Определение и исходные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).</li> <li>8. Развитие традиционных подходов к качеству и современное видение TQM.</li> <li>9. Принципы внедрения TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлеченность персонала, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах,</li> </ol>

	<p>построение взаимовыгодных отношений с поставщиками.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Основы экономии качества. Классификация затрат на качество. Управление затратами на качество.</li> <li>11. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК).</li> <li>12. Внутрипроизводственный эффект СМК. Внепроизводственный эффект СМК.</li> <li>13. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК. Этап 1 - подготовка к разработке СМК. Этап 2 - создание комплекса документации СМК. Этап 3 – внедрение СМК. Этап 4 – подготовка и проведение сертификации СМК.</li> <li>14. Требования к документации СМК: политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры, другие документы СМК, записи качества.</li> <li>15. Процессы жизненного цикла продукции.</li> <li>16. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК.</li> <li>17. Понятие, цели и задачи аудита качества.</li> <li>18. Внутренний аудит системы менеджмента качества.</li> <li>19. Процедура внутреннего аудита СМК.</li> <li>20. Внешний аудит СМК.</li> <li>21. Требования к органам по сертификации систем качества.</li> <li>22. Требования к аудиторам по сертификации систем качества.</li> <li>23. Этапы сертификации.</li> <li>24. Показатели качества товара. Виды показателей.</li> <li>25. Классификация групповых показателей качества.</li> <li>26. Контроль как средство обеспечения качества.</li> <li>27. Классификация видов контроля.</li> <li>28. Методы и средства контроля качества.</li> <li>29. Технические требования к испытательной лаборатории.</li> <li>30. Квалиметрические методы определения показателей качества.</li> </ol>
<p>Стандартизация и сертификация туристских услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методологические основы менеджмента качества.</li> <li>2. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия.</li> <li>3. Понятие стандарта качественного обслуживания. Обеспечение качества услуг в сфере туризма.</li> <li>4. Характеристика требований к качеству услуг в сфере туризма</li> <li>5. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие.</li> <li>6. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения</li> <li>7. ГОСТ Р 1.12-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения</li> <li>8. ГОСТ Р 51901.3-2007. Менеджмент риска. Руководство по менеджменту надёжности</li> <li>9. ГОСТ Р 8.596-2002. Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическое обеспечение измерительных систем. Основные положения</li> <li>10. ГОСТ Р ИСО 10006-2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.</li> <li>11. ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг</li> <li>12. ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения</li> <li>13. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества</li> <li>14. ГОСТ Р 52143-2003 . Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных ОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования</li> <li>15. ГОСТ Р 52025-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей</li> <li>16. ГОСТ Р 52603-2011 Атракционы водные. Безопасность конструкции. Общие требования</li> </ol>

17. ГОСТ Р 53385-2009 Безопасность аттракционов. Аттракционы стрелковые. Общие требования
18. ГОСТ Р 53487-2009 Безопасность аттракционов. Оборудование надувное игровое. Требования безопасности. Методы испытаний
19. ГОСТ Р 53130-2008 Безопасность аттракционов. Общие требования
20. ГОСТ Р 53488-2009 Безопасность аттракционов. Требования к обоснованию безопасности механизированных аттракционов. Основные положения
21. ГОСТ Р 53491.1-2009 Бассейны. Подготовка воды. Часть 1. Общие требования
22. ГОСТ Р ИСО 24802-N-2009 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке инструкторов подводного плавания. Части 1-3. Уровень 1-3
23. ГОСТ Р ИСО 24801- N -2009 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Части 1-3. Уровень 1-3
24. ГОСТ Р ИСО 24803-2009 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для аквалангистов
25. ГОСТ Р 53452-2009 Эргономика. Проектирование и применение испытаний речевых технологий
26. ГОСТ Р 50991-96 Автоматы игровые. Технические требования и методы испытаний
27. ГОСТ Р 52236-2004 Системы информационно-телекоммуникационные игровые. Контроль функционирования
28. ГОСТ Р 52235-2004 Системы информационно-телекоммуникационные игровые. Основные положения. Общие требования к функционированию
29. ГОСТ Р 53102-2008 Оборудование детских игровых площадок. Термины и определения
30. ГОСТ Р 54415-2011 Оборудование для скейтплощадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования
31. ГОСТ Р 54847-2011 Оборудование и покрытия детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний канатных дорог. Общие требования
32. ГОСТ Р 53103-2008 Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения
33. ГОСТ 20519-75 Система стандартизации экспортной продукции. Экспонаты для ярмарок и выставок. Основные требования
34. ГОСТ Р 54940-2012 Торговая информация о товарах и услугах, предназначенных для потребителей
35. ГОСТ Р 51773-2009 Услуги торговли. Классификация предприятий торговли
36. ГОСТ Р 54608-2011 Услуги торговли. Общие требования к объектам мелкорозничной торговли
37. ГОСТ 19105-79 Суда прогулочные гребные и моторные. Типы, основные параметры и общие технические требования
38. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества
39. ГОСТ 30594-97 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества
40. ГОСТ Р 51825-2001 Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования
41. ГОСТ Р 51813-2001 Услуги пассажирского морского транспорта. Услуги в морских портах. Общие требования
42. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере

- туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
43. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
  44. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
  45. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
  46. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. **Экскурсионные услуги**. Общие требования
  47. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. **Проектирование туристских услуг**
  48. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги **турагентств**. Общие требования
  49. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
  50. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
  51. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
  52. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
  53. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
  54. ГОСТ Р 52887-2007 Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления
  55. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
  56. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
  57. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
  58. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
  59. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49).
  60. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
  61. ГОСТ 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования
  62. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
  63. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания
  64. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
  65. ГОСТ 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
  66. Сертификация ИСО 9000. Сертификация ИСО 14000
  67. Сертификация в туризме. Сертификация персонала сферы туризма.
  68. Проблемы сертификации в туризме
  69. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. Перечень видов деятельности, на которые требуются лицензии.
  70. Лицензирование и сертификация отдельных видов

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

**1. Под планированием качества понимается:**

- а) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

**2. Впервые концепция всеобщего управления качеством была предложена:**

- а) А.Фейгенбаумом;
- б) Ф. Кросби;
- в) Э.Демингом;
- г) К.Исикавой.

**3. Принцип ориентации на потребителя в концепции всеобщего управления качеством означает:**

- а) систематическое проведение маркетинговых исследований;
- б) использование механизмов формирования лояльности потребителей;
- в) обеспечение баланса интересов акционеров, сотрудников, поставщиков, государственных органов и т.п.;
- г) понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей относительно продукции, обслуживания, цены и т.д.

**4. Системный подход в концепции всеобщего управления качеством подразумевает:**

- а) что все виды деятельности на предприятии рассматриваются как логически упорядоченные последовательности этапов, образующих входы и выходы;
- б) создание системы взаимодействующих динамических процессов для достижения поставленной цели качества продукции и услуг;
- в) непрерывное улучшение качества продукции, услуг, производственных и технологических процессов.
- г) использование документированных процедур в управлении качеством продукции и услуг.

**5. Система менеджмента качества – это:**

- а) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) комплексное понятие, реализующееся на всех этапах жизненного цикла продукции;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

**6. В документированных процедурах СМК определяют:**

- а) область применения СМК;
- б) взаимодействия процессов СМК.
- в) порядок выполнения работ, исполнителей, требования к их квалификации и сроки проведения;
- г) рецептуры на продукцию.

**7. Аудит качества – это:**

- а) систематическая и независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности предприятия в области качества запланированным мероприятиям;
- б) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;

в) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;

г) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

**8. Единичный показатель качества:**

- а) характеризует одно свойство продукции;
- б) определяется соотношением аналогичных показателей сравниваемых объектов;
- в) обозначает преобладающее качество продукта;
- г) характеризует одновременно несколько свойств продукции.

**9. Психологические показатели продукции:**

- а) подтверждают то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений;
- б) отражают соответствие продукта санитарным нормам (отсутствие токсичных, канцерогенных и других вредных для здоровья человека веществ);
- в) характеризуют объекты относительно размеров человека и обеспечивают удобство транспортирования, хранения, реализации в сфере обращения и использования продукта потребителем;
- г) характеризуют качество оформления продукта, например яркость и информативность упаковки и этикетки.

**10. Входной приемочный контроль - это:**

- а) контроль продукции поставщика;
- б) контроль продукции или процесса во время выполнения или завершения технологической операции;
- в) контроль продукции, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к использованию;
- г) проверка эффективности ранее выполненного контроля, осуществляется специально уполномоченными лицами.

**11. Стандартизация - это:**

- а) Деятельность по разработке нормативной документации, устанавливающей правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов;
- б) Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач;
- в) Систематическая проверка того, насколько объект способен выполнить установленные требования;
- г) Набор функций, которые организация предлагает потребителю.

**12. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах Российской Федерации?**

- а) В журнале «Стандарты и качество»;
- б) В информационных указателях «Государственные стандарты Российской Федерации»;
- в) В бюллетене «Реестр поставщиков»;
- г) В Вестнике Госстандарта России;
- д) В журнале «Стандартизация».

**13. ... - это гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент».**

- а) Комплекс апартаментов;
- б) Гест хауз;
- в) Апаротель;
- г) Центр отдыха;
- д) Сьюит отель.

#### **14. Термин «услуга» согласно ГОСТа Р**

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;
- б) результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей туристов;
- в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпродукт

#### **15. В чем заключается специфическая цель обязательной сертификации?**

- а) Обеспечение безопасности и экологичности товаров (работ и услуг);
- б) Обеспечение конкурентоспособности продукции (услуги. предприятия;
- в) Реклама продукции (услуги., соответствующей не только требованиям безопасности, но и
- г) требованиям, обеспечивающим качество выпускаемой продукции (услуг.;
- д) Содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- е) Содействие производителю в реализации продукции.

#### **16. Какой из перечисленных госстандартов относится к специфическому виду государственных стандартов, использующихся при сертификации услуг?**

- а) ГОСТ;
- б) СНИП;
- в) СанПиН;
- г) Федеральные правила выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг,
- д) утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;
- е) ОСТ.

#### **17. Декларация о соответствии услуге – это:**

- а) Документ, выданный по правилам системы сертификации, удостоверяющий, что должным образом
- б) сертифицированная услуга соответствует установленным требованиям;
- в) Документ, в котором исполнитель услуги на основе имеющихся у него документов удостоверяет, что
- г) оказываемая им услуга соответствует установленным требованиям;
- д) Документ о соответствии услуги международным стандартам;
- е) Документ о пригодности услуги для сертификации;
- ж) Документ о соответствии товарного знака.

#### **18. Сертификация – это:**

- а) Процедура, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- б) Система, располагающая собственными правилами выполнения работ и правилами управления для осуществления оценки соответствия;
- в) Процедура, посредством которой поставщик документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- г) Соблюдение установленных требований к продукции, процессу или услуге;
- д) Система маркировки сертифицированной продукции знаком соответствия.

#### **19. Система сертификации услуг для гостиниц и других средств размещения:**

- а) Носит обязательный характер
- б) Носит добровольный характер
- в) Рекомендуется государством

#### **20. Укажите, что не относится к мерам государственного регулирования туроператорской деятельности в нашей стране:**

- а) Получение лицензии
- б) Финансовое обеспечение (договор страхования, банковская гарантия)
- в) Регистрация предприятия в едином федеральном реестре туроператоров

### **6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена**

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы управления качеством услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие качества.</li> <li>2. Типология качества.</li> <li>3. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества.</li> <li>4. Современное российское законодательство в области качества.</li> <li>5. Определение и исходные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).</li> <li>6. Развитие традиционных подходов к качеству и современное видение TQM.</li> <li>7. Принципы внедрения TQM.</li> <li>8. Классификация затрат на качество.</li> <li>9. Управление затратами на качество.</li> <li>10. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК).</li> <li>11. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК.</li> <li>12. Требования к документации СМК.</li> <li>13. Порядок разработки, согласования, утверждения документированных процедур, их внедрение и внесение изменений.</li> <li>14. Управление документацией СМК.</li> <li>15. Человеческие ресурсы: подготовка и повышение квалификации персонала.</li> <li>16. Процессы жизненного цикла продукции.</li> <li>17. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК.</li> <li>18. Управление не соответствующей требованиям продукцией.</li> <li>19. Улучшение функционирования СМК.</li> <li>20. Понятие, цели и задачи аудита качества.</li> <li>21. Внутренний аудит системы менеджмента качества.</li> <li>22. Процедура внутреннего аудита СМК.</li> <li>23. Планирование внутреннего аудита.</li> <li>24. Внеплановый аудит.</li> <li>25. Подготовка и проведение проведения внутреннего аудита.</li> <li>26. Оформление результатов внутреннего аудита.</li> <li>27. Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий.</li> <li>28. Внешний аудит СМК.</li> <li>29. Требования к организациям по сертификации систем качества.</li> <li>30. Требования к аудиторам по сертификации систем качества.</li> <li>31. Принципы проведения сертификации систем качества в системе ГОСТ Р и интегрированном СМК.</li> <li>32. Этапы сертификации.</li> <li>33. Показатели качества продукции.</li> <li>34. Виды показателей.</li> <li>35. Факторы, влияющие на качество.</li> <li>36. Контроль как средство обеспечения качества.</li> <li>37. Методы и средства контроля качества.</li> <li>38. Основные методы контроля.</li> <li>39. Современные инструменты контроля качества.</li> <li>40. Классификация затрат на качество.</li> </ol>
Стандартизация и сертификация туристских услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные положения ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</li> <li>2. Основные положения ГОСТ РФ 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».</li> <li>3. Понятие «туристская услуга», услуги туроператора и турагента. Общие требования к туристским услугам.</li> </ol>

4. Безопасность в туризме. Закон РФ «О безопасности».
5. Направления государственной политики в сфере туризма.
6. Цели государственного регулирования туристской деятельности.
7. Пути регулирования туристской деятельности.
8. Деятельность федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма.
9. Профессиональные объединения в сфере туризма
10. Международное сотрудничество в сфере туризма. Закон «О международных договорах РФ».
11. Содержание и ключевые положения ГОСТ 28681.0-90 "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания".
12. Содержание и ключевые положения ГОСТ 50644 2009 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов".
13. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 50681-2010 "Туристские услуги. Проектирование туристских услуг".
14. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53423-2009 "Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения".
15. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53522 2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения".
16. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53998-2010 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования".
17. Содержание и ключевые положения ГОСТ 54599-2011 "Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха".
18. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 53 997 -2010 "Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования".
19. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54601-2011 "Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения".
20. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54604-2011 "Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования".
21. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54605 – 2011 "Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования".
22. Содержание и ключевые положения ГОСТ-54606- 2011 "Услуги малых средств размещения. Общие требования".
23. Содержание и ключевые положения ГОСТ 54600-2011 "Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования".
24. Содержание и ключевые положения Федерального Закона «ОБ ОСНОВАХ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РФ»
25. Содержание и ключевые положения Закона РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ».
26. Государственные органы сертификации и стандартизации.
27. Содержание и классификация государственных стандартов.
28. Порядок разработки и внедрения стандартов.
29. Добровольная и обязательная сертификация.
30. Цели и задачи сертификации.
31. Правила сертификации гостиничных и туристских услуг. Основные понятия и определения.
32. Порядок сертификации. Основные схемы сертификации.
33. Услуги по перевозке, бронированию перевозок.
34. Требования к деятельности по продаже и бронированию

	<p>перевозок.</p> <p>35. Основные положения и определения сертификации транспортных компаний.</p> <p>36. Порядок продажи и бронирования пассажирских перевозок.</p> <p>37. Порядок продажи и бронирования грузовых перевозок.</p> <p>38. Перечень документов, необходимых для получения сертификата соответствия.</p> <p>39. Типовые формы документов.</p> <p>40. Типовые правила предоставления туристских услуг.</p>
--	--

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКР-1_ИДК3, ПКР-3_ИДК3, ПК УВ-2 ИДК3
«хорошо»	ПКР-1_ИДК2, ПКР-3_ИДК2, ПК УВ-2 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКР-1_ИДК1, ПКР-3_ИДК1, ПК УВ-2 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне