



Программу составил(и):

*Кан И.В.*

Рецензент(ы):

*директор АО «ЮГ-СИСТЕМА ПЛЮС», Глебов О.В.*

Рабочая программа дисциплины

**Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 25.12.2023 протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра математики и вычислительной техники**

Протокол от 11.12.2023 г. № 5

Зав. кафедрой Исикова Н.П.

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол № 4 от 25.12.2023.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель дисциплины – сформировать у обучающихся знания, умения и навыки в области стандартизации, метрологии, сертификации продукции и услуг, необходимые для обеспечения конкурентоспособности продукции/услуг и единства измерений при разработке, производстве, испытаниях, эксплуатации и утилизации продукции, а также для организации планирования и выполнения работ по стандартизации, метрологическому обеспечению и сертификации продукции, услуг и систем качества.
-----	---

Задачи: Задачи курса:

- формирование и углубление знаний теоретических, нормативно-правовых и организационных основ метрологии, стандартизации и сертификации;
- изучение правовых основ, целей, задач, принципов, объектов и средств метрологии, стандартизации и сертификации, целей, принципов и форм подтверждения соответствия (обязательного и добровольного), контроля и надзора в области стандартизации и метрологии, получение навыков работы с техническими регламентами, стандартами, техническими условиями, методиками выполнения измерений и др. нормативными документами по стандартизации, метрологии и сертификации (декларации, сертификаты), применять полученные знания в процессе обучения;
- формирование умений использовать нормативную правовую документацию в деятельности по метрологическому обеспечению, стандартизации и сертификации;
- формирование умений владеть методами измерений, оценки контроля качества и сертификации продукции, работ и услуг.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Мультимедиа технологии в туристской индустрии
2.1.3	География международного туризма
2.1.4	Проектная деятельность
2.1.5	Рекреационная география
2.1.6	Брендинг в сфере туризма
2.1.7	Логистика в туризме
2.1.8	PR технологии и реклама туристской деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Технология туроператорских и турагентских услуг
2.2.2	Культура туристского обслуживания
2.2.3	Туристско-рекреационное проектирование
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.6	Производственная практика: проектно-технологическая
2.2.7	Информационное обеспечение туристической деятельности
2.2.8	Инновационное проектирование в туризме
2.2.9	Системы искусственного интеллекта

### 3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

<b>ПК-7: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>	
<b>ПК-7.1: Знает туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 2	хорошо знает туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 3	отлично знает туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет применять туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 2	хорошо умеет применять туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

Уровень 3	отлично умеет применять туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет туристским продуктом, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 2	хорошо владеет туристским продуктом, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 3	отлично владеет туристским продуктом, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
<b>ПК-7.2: Умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает как организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 2	хорошо знает как организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 3	отлично знает как организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 2	хорошо умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 3	отлично умеет организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет умением организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 2	хорошо владеет умением организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 3	отлично владеет умением организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
<b>ПК-7.3: Владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 2	хорошо знает навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 3	отлично знает навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет осуществлять навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 2	хорошо умеет осуществлять навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 3	отлично умеет осуществлять навыки ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 2	хорошо владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Уровень 3	отлично владеет навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
<b>ПК-8: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</b>	
<b>ПК-8.1: Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 2	хорошо знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 3	отлично знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
<b>Уметь</b>	

Уровень 1	удовлетворительно умеет осуществлять процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 2	хорошо умеет осуществлять процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 3	отлично умеет осуществлять процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет процессами обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 2	хорошо владеет процессами обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Уровень 3	отлично владеет процессами обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
<b>ПК-8.2: Умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает как выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 2	хорошо знает как выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 3	отлично знает как выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 2	хорошо умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 3	отлично умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет умением выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 2	хорошо владеет умением выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Уровень 3	отлично владеет умением выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
<b>ПК-8.3: Владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 2	хорошо знает навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 3	отлично знает навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет применять навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 2	хорошо умеет применять навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 3	отлично умеет применять навыки изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 2	хорошо владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
Уровень 3	отлично владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
-------------	---	----------------	-------	-------------	--------------------------	---------------

	<b>Раздел 1. Раздел 1. Основы стандартизации и сертификации в туризме</b>				
1.1	1. Стандартизация туристских услуг /Лек/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.2	1. Стандартизация туристских услуг /Пр/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.3	1. Стандартизация туристских услуг /Ср/	5	13,8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.4	2. Принципы и методы стандартизации /Лек/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.5	2. Принципы и методы стандартизации /Пр/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.6	2. Принципы и методы стандартизации /Ср/	5	10	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
	<b>Раздел 2. Раздел 2. Подтверждение соответствия туристских услуг</b>				
2.1	1. Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания /Лек/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.2	1. Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания /Пр/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.3	1. Организация подтверждения услуг средств размещения и общественного питания /Ср/	5	10	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.4	2. Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ /Лек/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.5	2. Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ /Пр/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.6	2. Концепция подтверждения соответствия услуг в РФ /Ср/	5	10	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
	<b>Раздел 3. Контактная работа</b>				
3.1	Зачет /КА/	5	0,2	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

- 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.
17. Требования к показателям качества услуг.
18. Сущность сертификации.
19. Основные цели и принципы сертификации.
20. Законодательная база сертификации в РФ.
21. Проведение обязательной сертификации.
22. Добровольная сертификация.
23. Порядок проведения сертификации услуг.
24. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
25. Критерии сертификации услуг.

## 5.2. Темы письменных работ

### Примерные темы рефератов

1. Роль методической работы в деятельности экскурсовода.
2. Специфика различных видов экскурсионного продукта.
3. Особенности разработки основных этапов экскурсии.
4. «Портфель экскурсовода»: назначение, состав, принципы комплектования, методы использования.
5. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
6. Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
7. Показ и рассказ как основные средства информации для экскурсантов.
8. Экскурсионная программа и экскурсионный цикл: общность и различия.
9. Воспитательные и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.
10. Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения.
11. Поведение экскурсовода. Роли экскурсовода в работе с группой.
12. Важность грамотной речи в работе экскурсовода. Мастерство подачи информации.
13. Особенности посещения религиозных объектов: правила поведения
14. Классификация экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы
15. Преимущества и недостатки пешеходных экскурсий
16. Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов
17. Методы рекламирования экскурсий и экскурсионных программ

### Темы контрольной работы по дисциплине

1. Применение технических регламентов
2. Государственный контроль за соблюдением требований технического регламента
3. Сущность качества
4. Требования к качеству продукции
5. Оценка качества продукции
6. Стандартизация: цели, задачи и уровни стандартизации.
7. Принципы стандартизации.
8. Документы по стандартизации, используемые в РФ
9. Виды национальных стандартов.
10. Порядок разработки национальных стандартов.
11. Стандарты организации.
12. Международные организации по стандартизации.
13. Соглашение по техническим барьерам в торговле
14. Порядок применения зарубежных нормативных документов
15. Цели, задачи и принципы сертификации.
16. Формы обязательного подтверждения соответствия.
17. Добровольная сертификация.
18. Порядок сертификации продукции.
19. Обязательное подтверждение соответствия в рамках таможенного союза.
20. Условия ввоза продукции, подлежащих обязательной сертификации.
21. Порядок сертификации услуг.

## 5.3. Фонд оценочных средств

1. Верны ли утверждения? А) По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции: осуществляет подтверждение соответствия добровольного и обязательного соответствия; выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие сертификацию; В) По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции: предоставляет заявителю право на применение знака соответствия, если это предусмотрено соответствующей системой сертификации; приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.
- А - да, В - да  
 А - да, В - нет  
 А - нет, В - нет  
 А - нет, В - да
2. \_\_\_\_\_ – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводам правил или условиям договоров
- потребительская экспертиза  
 декларировании соответствия  
 подтверждение соответствия  
 регистрация
3. Договор об отчуждении исключительного права на товарный знак, лицензионный договор, а также другие договоры, посредством которых осуществляется распоряжение исключительным правом на товарный знак, должны быть заключены в письменной форме и подлежат \_\_\_\_\_ в федеральном органе исполнительной власти по интеллектуальной собственности
- государственной регистрации  
 учету  
 не подлежат регистрации  
 регистрации в патентном бюро
4. \_\_\_\_\_ – для продукции и услуг, которые не подлежат обязательной сертификации, может проводиться работа по установлению соответствия продукции стандартам на добровольной основе
- добровольная сертификация  
 потребительская экспертиза  
 подтверждение соответствия  
 обязательная сертификация
5. Механизм, с помощью которого государство влияет на уровень обслуживания туристов
- лицензирование  
 сертификация  
 аккредитация  
 регистрация
6. процедура, посредством которой какой-либо орган фиксирует соответствующие признаки продукции, процесса или услуги
- лицензирование  
 регистрация  
 аккредитация  
 сертификация
7. Если после получения сертификата соответствия в процессе работы у туристского предприятия появляется новая услуга, подлежащая обязательной сертификации, то эту услугу предприятие \_\_\_\_\_
- обязано обновить сертификат  
 обязано заявить на сертификацию  
 обязано внести в имеющийся сертификат  
 может не заявлять на сертификацию
8. Общероссийский классификатор услуг населения (ОКУН) включает \_\_\_\_\_, относящихся к туристской и экскурсионной деятельности, а также услуги по предоставлению мест проживания.
- более 40 услуг  
 более 20 услуг  
 более 80 услуг  
 более 60 услуг
9. Обязательная сертификация туристских услуг и услуг гостиниц, а также предприятий питания введена Госстандартом России
- с 1 августа 1997 г.  
 с 1 мая 1993 г.  
 с 10 июля 1996 г.  
 с 1 июля 1995 г.
10. 10 июня 1993г. Верховным Советом РФ принят закон
- "О сертификации продукции и услуг"  
 "Об основах туристской деятельности в РФ"  
 —О лицензировании отдельных видов деятельности"



"О защите прав потребителей"

11. Система туристической ориентирующей информации представляет собой совокупность туристических информационных носителей для обозначения туристических ресурсов и объектов туристической индустрии, услуг, направленных на \_\_\_\_\_, с использованием туристических символов (пиктограмм) согласно приложению

- информатизацию туриста
- качественный отдых
- удовлетворение потребностей туриста
- расширение кругозора

12. Верны ли утверждения? А) Основными принципами технического регулирования отношений в области предоставления туристских услуг являются: применение единых правил установления требований к выполнению работ или оказанию услуг клиентам туристских компаний; недопустимость совмещения полномочий органа государственного контроля и органа по сертификации В) Основными принципами технического регулирования отношений в области предоставления туристских услуг являются: о соответствии

технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы; недопустимость совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию

- А - да, В - нет
- А - нет, В - нет
- А - да, В - да
- А - нет, В - да

13. Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения являются:

- туристские услуги
- бытовые услуги
- рекламно-информационные услуги
- медицинские услуги

14. \_\_\_\_\_ – совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов

- Вид туристской услуги
- Условия обслуживания
- Качество туристского обслуживания
- Процесс туристско-экскурсионного обслуживания

15. Для осуществления своих полномочий на местах Госстандарт России на территории всех субъектов Федерации создал \_\_\_\_\_

- территориальные органы Госстандарта России
- центры метрологии
- центры сертификации
- центры стандартизации

16. Верны ли утверждения? А) Сопутствующая лицензия - лицензия, связанная с продажей или приобретением комплектного оборудования или выполнением услуг. В) Сопутствующая лицензия - лицензия, связанная с выполнением услуг.

- А - да, В - да
- А - да, В - нет
- А - нет, В - нет
- А - нет, В - да

17. \_\_\_\_\_ - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту, проводится в формах государственного контроля (надзора), аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия и в иной форме.

- муниципальный контроль
- государственный контроль
- оценка качества
- оценка соответствия

18. \_\_\_\_\_ – совокупность факторов, воздействующих на туриста в процессе получения услуги

- Процесс туристско-экскурсионного обслуживания
- Условия обслуживания
- Качество туристского обслуживания
- Вид туристской услуги

19. Нормативными документами при обязательной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц могут быть межгосударственные стандарты и государственные стандарты \_\_\_\_\_ России, утвержденные органами государственного управления

- межгосударственные стандарты и государственные стандарты
- методички
- инструкции
- правила

20. \_\_\_\_\_ – устанавливает требования, которым должна удовлетворять группа однородных услуг (услуги туристские, услуги транспортные) или конкретные услуги (классификация гостиниц, грузовые перевозки) с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению

- стандарт на услугу
- стандарт на методы контроля
- стандарт на термины и определения
- стандарт на процессы

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов и форм контроля дисциплины:

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- выполнение тестового задания;
- письменная фиксация информации в виде записей, конспектирования, делового письма, а также в виде докладов, рефератов, тезисов и т.п.

Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа на теоретический вопрос. Задание с выбором одного варианта ответа (ОВ, в задании данного типа предлагается несколько вариантов ответа, среди которых один верный. Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа, включающего полное решение задачи с пояснениями.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Пахомова О.М.	Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=417067">https://znanium.com/catalog/document?id=417067</a>
Л1.2	Белов В. В., Петропавловская В. Б.	Метрология, стандартизация, сертификация и контроль качества: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2022, URL: <a href="https://book.ru/book/942993">https://book.ru/book/942993</a>
Л1.3	Пахомова О.М.	Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=417067">https://znanium.com/catalog/document?id=417067</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Никольская Е. Ю., Попов Л. А., Ковальчук А. П.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/936834">https://book.ru/book/936834</a>
Л2.2	Пахомова О.М.	Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021, URL: <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=367398">http://znanium.com/catalog/document?id=367398</a>
Л2.3	Абабков Ю.Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И.Г.	Маркетинг в туризме: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=421412">https://znanium.com/catalog/document?id=421412</a>
Л2.4	Никольская Е. Ю., Галкин Д. В., Никольская Е. Ю., под ред., Галкин Д. В., под ред.	Актуальные проблемы и стратегии развития сферы туризма и гостеприимства. Часть 2: Сборник статей	Москва: Русайнс, 2023, URL: <a href="https://book.ru/book/948735">https://book.ru/book/948735</a>

##### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Аверин А.В., Алексеев А.Н., Брагина Е.В., Григорьева В.В., Гунаре М.Л., Иванова Ю.О., Николаева Ю.В., Поздняков К.К., Швагждиене Б.А.	Модель оценки влияния туризма и индустрии гостеприимства на экономику России: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=417306">https://znanium.com/catalog/document?id=417306</a>
ЛЗ.2	Погодина В.Л., Филиппова И.Г.	География туризма: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422654">https://znanium.com/catalog/document?id=422654</a>
ЛЗ.3	Зайцева Н.А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422761">https://znanium.com/catalog/document?id=422761</a>

### 6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Интернет университет информационных технологий ИНТУИТ. - Режим доступа: <a href="https://www.intuit.ru/studies/courses%20">https://www.intuit.ru/studies/courses%20</a>
Э2	Естественно-научный образовательный портал . - Режим доступа: <a href="http://www.en.edu.ru/">http://www.en.edu.ru/</a>
Э3	Электронная библиотечная система Znanium. - Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a>
Э4	Электронные ресурсы Академии ИМСИТ. - Режим доступа: <a href="http://eios.imsit.ru/">http://eios.imsit.ru/</a>
Э5	Электронная библиотечная система iBooks. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
Э6	Электронная библиотечная система Book.ru. - Режим доступа: <a href="https://book.ru/">https://book.ru/</a>

### 6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021
6.3.1.2	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.3	LibreCAD САПР для 2-мерного черчения и проектирования LibreCAD Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.4	MS Visio Pro 2016 Интегрированная среда разработки Microsoft Visio профессиональный 2016 Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021
6.3.1.5	MS Visual Studio Community Edition Среда разработки Microsoft Visual Studio 2022 Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.6	StarUML V1 Case средство UML Программное обеспечение по лицензии GNU GPL

### 6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии <a href="https://www.gost.ru/portal/gost/">https://www.gost.ru/portal/gost/</a>
6.3.2.2	ИСО Международная организация по стандартизации <a href="https://www.iso.org/ru/home.html">https://www.iso.org/ru/home.html</a>
6.3.2.3	Кодекс – Профессиональные справочные системы <a href="https://kodeks.ru">https://kodeks.ru</a>
6.3.2.4	Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS Visio Pro 2016 Visual Studio Code	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Г6/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Г6/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001

		Blender Gimp Maxima StarUML V1 IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Adobe Reader DC MS Office Standart 2007 Windows 10 Pro	6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор, переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор, переносной ноутбук

	индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
409	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
410а	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		12 посадочных мест, преподавательское место
412	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	контроля и промежуточной аттестации.		
113	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Diptrace Ramus Educational Micro-Cap Evaluation	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров P55-UD3/INTEL-i5-750/DDR3-1333-8Гб/SSD Flexis 120Gb /WD3200AAKS/Radeon HD-4600/DWL-G520 Wireles 20 мониторов Acer V193W-19” 20 комплектов клавиатура+мышь 1 коммутатор неуправляемый DES-1024D 1 беспроводная точка доступа DWL-3200AP 3 Комплект оборудования Arduino 5 учебных комплектов SDK 1.1s 1 МФУ HP LJ M1212nf MFP 12 Инструмент для сборки ПК (отвертка ph-1, плоскогубцы 150 мм, термопаста 2гр., Антистатический браслет, стяжки 150 мм)
115	Компьютерная лаборатория Лаборатория информационных технологий в профессионально й деятельности; Лаборатория информационных технологий Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/DDR3-1333-4Гб/ SSD Flexis 120Gb/Wd5000AAK/Radeon HD-5800/Atheros AR9287 Wireless 19 мониторов AOC e2243Fw 21,5” 1 монитор Acer V226HQL 21,5” 20 комплектов клавиатура+мышь 1 беспроводная точка доступа TP-Link TL-WA801ND

206	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	56 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
208	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Diptrace Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack MS Office Standart 2007 NI LabVIEW Full	19 посадочных мест, рабочее место преподавателя, 10 компьютеров H97-PLU/INTEL i5-4460/DDR3-1333-16Гб/SD7SB6S-128G+ST500DM002/Radeon R7 200/Realtek PCIe GBE 9 компьютеров A320M-H-CF/AMD Ryzen 5 2600/DDR4-2666-16Гб/Apacer AS2280P4-256Gb, Toshiba HDWD110 1Tb/Nvidia GT-710/Realtek PCI-E GBE 1 компьютер P8Z77-V-LX2/INTEL I5-3570K/DDR3-1600-8Гб/ SSD SSDPR-CX400-128G2, WDC WS15EARS/AMD HD-5700 Realtek PCIe GBE 10 мониторов Philips 274E5QSB 27” 1 монитор Samsung SyncMaster E1720 11 комплектов клавиатура+мышь 1 принтер HP LaserJet 1018 1 коммутатор неуправляемый TL-SG1024D Междисциплинарная лабораторная станция NI ELVIS II и ПО Circuit Design Suit Лаборатория схемотехники (необходимо наличие лаб. станции ELVIS) Практикум по цифровым элементам вычислительной и информационно-измерительной техники (необходимо наличие лабораторной станции ELVIS) Лаборатория проектирование цифровых устройств и программирования ПЛИС (необходимо наличие лабораторной станции ELVIS) Комплект аксессуаров NI myRIO Starter Accessory Kit (опционально) Комплект аксессуаров NI myRIO Mechatronics Accessory Kit Комплект аксессуаров NI myRIO Embedded Systems Accessory Kit Лаборатория программирования встраиваемых систем Локальные вычислительные сети (необходимо наличие лабораторной станции ELVIS) Промышленные интерфейсы и протоколы (программная версия) Академическая лицензия NI LabVIEW на неограниченное кол-во рабочих мест в пределах кафедры. Arduino Robot.
125	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management	17 посадочных мест, рабочее место преподавателя 17 компьютеров H110M-S2-C/INTEL Pentium G4400/DDR4 -2133-8Гб/TOSHIBA HDWD105/Intel HD-510/Atheros AR9287 Wireless 17 мониторов Samsung SyncMaster 920N 17 комплектов клавиатура+мышь 1 коммутатор неуправляемый DES-1024G

промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL SMath Studio Klite Mega Codec Pack	
---	---	--

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение обучающимися учебной дисциплины складывается из контактной работы, включающей занятия семинарского типа (практические занятия, коллоквиумы, итоговое занятие), а также самостоятельной работы.

Контактная работа с обучающимися предполагает проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Для подготовки к занятиям практического типа обучающийся должен:

- ознакомиться с планом занятия;
- проработать учебный материал (учебная и научная литература по планам практических занятий);
- составить конспект по теме занятия.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью обучения и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний, выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям, текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

Выполнение домашних заданий осуществляется в форме:

- работы с учебной, учебно-методической и научной литературой, конспектами обучающегося: чтение, изучение, анализ, сбор и обобщение информации, её конспектирование и реферирование,
- подготовки (разработки) схем, таблиц, слайдов, выполнения иных практических заданий.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине осуществляется в ходе проведения отдельного вида занятия – коллоквиума. Текущий контроль включает в себя текущий тематический контроль, текущий рубежный (модульный) контроль и текущий итоговый контроль.

Для подготовки к текущему тематическому контролю обучающимся следует изучить учебный материал по теме занятия или отдельным значимым учебным вопросам, по которым будет осуществляться опрос.

Для подготовки к текущему рубежному (модульному) контролю и текущему итоговому контролю обучающимся следует изучить учебный материал по наиболее значимым темам и (или) разделам дисциплины в семестре.

Промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине проводится на основании результатов текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре.

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – зачет. Самостоятельная работа по дисциплине представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-



исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета; для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

#### Перечень заданий для самостоятельной работы

1. Роль методической работы в деятельности экскурсовода.
2. Специфика различных видов экскурсионного продукта.
3. Особенности разработки основных этапов экскурсии.
4. «Портфель экскурсовода»: назначение, состав, принципы комплектования, методы использования.
5. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
6. Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
7. Показ и рассказ как основные средства информации для экскурсантов.
8. Экскурсионная программа и экскурсионный цикл: общность и различия.
9. Воспитательные и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.
10. Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения.
11. Поведение экскурсовода. Роли экскурсовода в работе с группой.
12. Важность грамотной речи в работе экскурсовода. Мастерство подачи информации.
13. Особенности посещения религиозных объектов: правила поведения
14. Классификация экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы
15. Преимущества и недостатки пешеходных экскурсий
16. Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов
17. Методы рекламирования экскурсий и экскурсионных программ

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:

Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).

Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.

После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.

Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана.

При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

В заключение контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.

#### Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес обучающегося и его место трудоустройства.
2. Текст работы должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное

сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом TimesNewRomanСуг или ArialСуг, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

- 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.
17. Требования к показателям качества услуг.
18. Сущность сертификации.
19. Основные цели и принципы сертификации.
20. Законодательная база сертификации в РФ.
21. Проведение обязательной сертификации.
22. Добровольная сертификация.
23. Порядок проведения сертификации услуг.
24. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
25. Критерии сертификации услуг.