

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 06.07.2026 17:02:25  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СЕРВИС-ПРОЦЕССАХ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года  
Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.  
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

**Разработчики:**

Кандидат экономических наук Афанасьева Е. П.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать системное понимание роли стандартизации, сертификации и лицензирования в обеспечении качества, безопасности и конкурентоспособности туристских услуг, а также в развитии информационных сервисов для потребителей;
- Развить умения применять нормативно-правовую базу (ГОСТы, классификаторы, правила) для проектирования инновационных туристских продуктов, экскурсионных программ и оценки их качества с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- Владеть навыками контроля и оценки качества услуг (включая экскурсионные, гостиничные, транспортные), разработки планов продвижения и продаж, а также процедур подтверждения соответствия (сертификация, декларирование) для удовлетворения потребностей туристов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-8.1 Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах

*Знать:*

УК-8.1/Зн1 Основы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах

*Уметь:*

УК-8.1/Ум1 Идентифицировать риски и применять профилактические меры для снижения уровня опасности

*Владеть:*

УК-8.1/Нв1 Практическими навыками создания безопасных условий жизнедеятельности, алгоритмами действий по обеспечению личной и коллективной безопасности в стандартных условиях

УК-8.2 Осуществляет оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов

*Знать:*

УК-8.2/Зн1 Порядок оповещения, правила эвакуации и средства индивидуальной защиты при чрезвычайных ситуациях и военных конфликтах

*Уметь:*

УК-8.2/Ум1 Осуществлять оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, пользоваться первичными средствами пожаротушения, аптечкой и средствами защиты органов

*Владеть:*

УК-8.2/Нв1 Практическими навыками оказания первой помощи и действия по сигналам гражданской обороны

ПК-6 Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности

ПК-6.1 Знает нормативно-правовое обеспечение деятельности субъектов и организаций, оказывающих услуги на туристском маршруте

*Знать:*

ПК-6.1/Зн1 Законодательную базу Российской Федерации в сфере туризма, включая правила оказания услуг, стандарты качества и требования к безопасности на маршруте

*Уметь:*

ПК-6.1/Ум1 Применять нормы права при разработке документации по туру для минимизации правовых рисков организатора

*Владеть:*

ПК-6.1/Нв1 Навыками поиска актуальной нормативно-правовой информации и её адаптации к условиям конкретного туристского маршрута

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Стандартизация и сертификация в сервис-процессах» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-6 - Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности		
ПК-6.1 Знает нормативно-правовое обеспечение деятельности субъектов и организаций, оказывающих услуги на туристском маршруте	Гражданское право, Основы права, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов		
УК-8.1 Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах	Безопасность жизнедеятельности, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

УК-8.2 Осуществляет оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов	Безопасность жизнедеятельности, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Мировая индустрия гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Учебная практика: ознакомительная практика
--	--	---

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	54	18	36	0,15	35,85	Зачет
Всего	108	3	54	18	36	0,15	35,85	18

##### Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

##### Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа

	Всего	Лекционн	Практичес	Самостоя
<b>Раздел 1. Стандартизация в сервис-процессах</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Тема 1.1. ГОСТы: Стандартизация, метрология, менеджмент качества	10	2	4	4
Тема 1.2. ГОСТы: физкультурно-оздоровительные услуги, аттракционы, игровые площадки, дайвинг, зрительные залы, игровые автоматы	10	2	4	4
Тема 1.3. ГОСТы: Средства размещения	10	2	4	4
Тема 1.4. ГОСТы: Общественное питание	10	2	4	4
Тема 1.5. Стандартизация туристических услуг и классификация объектов туристической индустрии	10	2	4	4
<b>Раздел 2. Сертификация и лицензирование в сервис-процессах</b>	<b>39,85</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>15,85</b>
Тема 2.1. Сертификация в сфере сервиса	10	2	4	4
Тема 2.2. Условия осуществления сертификации услуг средств размещения.	10	2	4	4
Тема 2.3. Особенности лицензирования	10	2	4	4
Тема 2.4. Лицензирование отдельных видов услуг	9,85	2	4	3,85

*Очно-заочная форма обучения*

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Стандартизация в сервис-процессах</b>	<b>47,85</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>45,85</b>
Тема 1.1. ГОСТы: Стандартизация, метрология, менеджмент качества	12	1	1	10

Тема 1.2. ГОСТы: физкультурно-оздоровительные услуги, аттракционы, игровые площадки, дайвинг, зрительные залы, игровые автоматы	10			10
Тема 1.3. ГОСТы: Средства размещения	10			10
Тема 1.4. ГОСТы: Общественное питание	10			10
Тема 1.5. Стандартизация туристических услуг и классификация объектов туристической индустрии	5,85			5,85
<b>Раздел 2. Сертификация и лицензирование в сервис-процессах</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
Тема 2.1. Сертификация в сфере сервиса	12	1	1	10
Тема 2.2. Условия осуществления сертификации услуг средств размещения.	10			10
Тема 2.3. Особенности лицензирования	10			10
Тема 2.4. Лицензирование отдельных видов услуг	10			10

## 5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Стандартизация в сервис-процессах	Тестирование	Зачет
2	Сертификация и лицензирование в сервис-процессах	Тестирование	Зачет

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### 1. Стандартизация в сервис-процессах Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	

1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>В соответствии с требованиями стандартизации в сфере туризма, обеспечение безопасных условий жизнедеятельности туристов при проектировании туристского маршрута должно основываться на:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пожеланиях туристов</li> <li>2. Анализе потенциальных рисков и нормативных требований безопасности</li> <li>3. Экономической выгоде туроператора</li> <li>4. Рекламных материалах принимающей стороны</li> <li>5. Личном опыте менеджера</li> </ol>	УК-8
Ответ:	2	
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой из перечисленных документов является основой стандартизации требований к сохранению природной среды при организации туристских услуг?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»</li> <li>2. ФЗ «Об охране окружающей среды»</li> <li>3. ФЗ «О техническом регулировании»</li> <li>4. Национальный стандарт РФ «Услуги средств размещения. Общие требования»</li> <li>5. Международный стандарт ISO 14001</li> </ol>	УК-8
Ответ:	1 Обоснование: (поскольку в данном разделе речь идет о стандартизации, то именно ГОСТ Р содержит требования по проектированию, включая экологические аспекты)	
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>В соответствии со стандартами качества туристского обслуживания, информационная поддержка туристов на маршруте должна обеспечивать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Только предоставление буклетов и карт</li> <li>2. Комплекс мер по предоставлению актуальной, достоверной и своевременной информации о маршруте, погоде, культурных событиях и мерах безопасности</li> <li>3. Размещение рекламы дополнительных услуг</li> <li>4. Консультирование только по визовым вопросам</li> <li>5. Информирование только о времени сбора группы</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	2	
4	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Качество сервисного сопровождения туристов в соответствии с национальными стандартами оценивается по таким показателям, как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Надёжность, доступность, эстетичность и безопасность</li> <li>2. Только цена услуги</li> <li>3. Количество туристов в группе</li> <li>4. Наличие лицензии у туроператора</li> <li>5. Длительность экскурсии</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	1	
5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>К обязательным элементам сервисного сопровождения туристов (экскурсантов), которые должны быть стандартизированы и отражены в программе обслуживания, относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предоставление трансфера от места сбора до места экскурсии</li> <li>2. Обеспечение туристов квалифицированным гидом-переводчиком (экскурсоводом)</li> <li>3. Страхование жизни и здоровья туристов</li> <li>4. Все перечисленные</li> <li>5. Только страхование</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	4	
6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между принципом устойчивого развития и его стандартизированной реализацией в туристской деятельности.</p> <p>Принцип устойчивого развития:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Экологическая устойчивость</li> <li>2. Социальная устойчивость</li> <li>3. Экономическая устойчивость</li> <li>4. Культурная устойчивость</li> </ol> <p>Реализация в туризме (стандартизированные требования):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Соблюдение предельно допустимых рекреационных нагрузок на природные комплексы</li> <li>Б. Обеспечение доступности туристских услуг для маломобильных групп населения</li> <li>В. Использование местных трудовых ресурсов и закупка продукции у местных производителей</li> <li>Г. Сохранение объектов культурного наследия и включение этнографических элементов в программу</li> </ol>	УК-8
Ответ:	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г	

7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между видом стандарта (нормативного документа) и его ролью в обеспечении безопасности условий жизнедеятельности в туризме.</p> <p>Вид документа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технический регламент</li> <li>2. Национальный стандарт (ГОСТ Р)</li> <li>3. Санитарные правила (СанПиН)</li> <li>4. Стандарт организации (СТО)</li> </ol> <p>Роль в обеспечении безопасности:</p> <p>А. Устанавливает добровольные требования к качеству и безопасности, которые могут применяться для сертификации</p> <p>Б. Содержит обязательные требования по пожарной, санитарной и экологической безопасности</p> <p>В. Регулирует порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций в месте размещения туристов</p> <p>Г. Устанавливает обязательные гигиенические и эпидемиологические нормативы для услуг размещения и питания</p>	УК-8
Ответ:	1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В	
8	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы стандартизированной процедуры обеспечения безопасности туристского маршрута при его проектировании:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка плана экстренного реагирования на случай чрезвычайной ситуации</li> <li>2. Оценка потенциальных рисков на маршруте (природных, техногенных, социальных)</li> <li>3. Инструктаж туристов по правилам безопасного поведения и действиям в ЧС</li> <li>4. Включение мероприятий по безопасности в программу тура и договор с туристом</li> </ol>	УК-8
Ответ:	2 → 4 → 1 → 3	
9	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Перечислите не менее трёх стандартизированных требований к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности туристов, которые должны быть отражены в проекте гостиничной услуги (в соответствии с ГОСТ Р).</p>	УК-8
Ответ:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие противопожарной безопасности (наличие планов эвакуации, автоматической пожарной сигнализации, средств тушения).</li> <li>2. Санитарно-эпидемиологическая безопасность (соответствие СанПиН по качеству воды, чистоте помещений, вентиляции).</li> <li>3. Безопасность конструкций и оборудования (исправность лифтов, освещения, систем кондиционирования, ограждений).</li> </ol>	
10	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Для сохранения природной среды при проведении экскурсии на особо охраняемой природной территории установлена норма рекреационной нагрузки – не более 8 человек на 1 гектар маршрута за один день. Протяжённость маршрута – 2 км, ширина тропы – 1,5 м. Какова максимально допустимая численность группы в день, если вся группа находится на маршруте одновременно? (Площадь маршрута примите как произведение длины на ширину; округлите до целого числа в меньшую сторону.)</p> <p>Справочно: 1 км = 1000 м, площадь = длина × ширина.</p>	УК-8
Ответ:	<p>2 человека.</p> <p>Обоснование: Решение:</p> <p>Площадь маршрута = 2000 м × 1,5 м = 3000 м<sup>2</sup> = 0,3 га.</p> <p>Максимальная численность = 8 чел/га × 0,3 га = 2,4 чел. Округляем в меньшую сторону – 2 человека.</p>	
11	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Установите соответствие между этапом сервисного сопровождения туристов и стандартизированным содержанием информационной поддержки на данном этапе.</p> <p>Этап сопровождения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предварительный (до бронирования)</li> <li>2. Бронирование и оформление</li> <li>3. Непосредственное обслуживание</li> <li>4. Заключительный (пост-обслуживание)</li> </ol> <p>Содержание информационной поддержки:</p> <p>А. Предоставление памятки с правилами поведения, контактами экстренных служб и гида</p> <p>Б. Информирование о правилах въезда, визовых требованиях, условиях страховки</p> <p>В. Предоставление актуальной информации о маршруте, прогнозе погоды, изменениях программы</p> <p>Г. Предоставление общей информации о туре, ценах, программе, условиях проживания</p>	ПК-6
Ответ:	1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А	
12	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности стандартизированные этапы процесса сервисного сопровождения туристов при реализации тура:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Встреча туристов и трансфер к месту размещения</li> <li>2. Информирование туристов о программе тура и правилах безопасности</li> <li>3. Пост-обслуживание (сбор обратной связи, оценка качества)</li> <li>4. Размещение и оказание услуг по программе (питание, экскурсии)</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	2 → 1 → 4 → 3	

13	Задания открытого типа с развернутым ответом Перечислите не менее трёх критериев качества обслуживания туристов, которые должны быть предусмотрены при стандартизации сервисных процессов в туризме.		ПК-6
	Ответ:	1. Достоверность информации (соответствие предоставленных услуг заявленным в программе). 2. Своевременность (соблюдение временных графиков, отсутствие задержек). 3. Безопасность (соблюдение всех норм безопасности на каждом этапе обслуживания). 4. Эстетичность и комфорт (качество оформления, чистота, удобство мебели и оборудования).	
14	Задания открытого типа с развернутым ответом Что входит в понятие «информационная поддержка туристов» в процессе реализации тура с точки зрения стандартизации? Приведите не менее трёх примеров.		ПК-6
	Ответ:	Информационная поддержка – это комплекс мер по предоставлению туристам достоверной, актуальной и своевременной информации. Примеры: 1) Предоставление актуальной информации о маршруте, графике движения, времени сбора. 2) Информирование о прогнозе погоды и возможных изменениях программы. 3) Предоставление контактной информации экстренных служб, гида, представителя принимающей стороны. 4) Раздача памяток с правилами поведения и мерами безопасности	
15	Задания открытого типа с развернутым ответом Рассчитайте общую стоимость стандартизированного пакета сервисного сопровождения (услуги гида, трансфер, информационные материалы) для туристской группы из 15 человек на 4-дневном туре, если стоимость сопровождения на одного туриста в день составляет 350 рублей. В ответе укажите числовое значение в рублях.		ПК-6
	Ответ:	21 000 рублей. Обоснование: Общая стоимость = 15 чел. × 4 дня × 350 руб./день = 21 000 руб.	

## 2. Сертификация и лицензирование в сервис-процессах Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Выберите один правильный ответ В соответствии с законодательством о техническом регулировании, обязательная сертификация туристских услуг проводится на соответствие требованиям: 1. Национальных стандартов (ГОСТ Р); 2. Технических регламентов; 3. Санитарно-эпидемиологических правил (СанПиН); 4. Условий договора с туристом; 5. Международных стандартов ISO.		УК-8
	Ответ:	2	
2	Выберите один правильный ответ Деятельность по перевозке туристов автомобильным транспортом по заказам в Российской Федерации подлежит: 1. Обязательной сертификации; 2. Лицензированию; 3. Декларированию соответствия; 4. Добровольной сертификации; 5. Не подлежит регулированию.		УК-8
	Ответ:	2	
3	Выберите один правильный ответ Для туристских услуг, не включённых в перечень обязательной сертификации, подтверждение соответствия может осуществляться в форме: 1. обязательной сертификации; 2. добровольной сертификации; 3. лицензирования; 4. государственной регистрации; 5. аккредитации.		ПК-6, УК-8
	Ответ:	2	
4	Выберите один правильный ответ В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туроператорская деятельность в сфере выездного туризма: 1. подлежит обязательному лицензированию; 2. не требует лицензии, но требует членства в объединении туроператоров; 3. подлежит декларированию соответствия; 4. не требует никаких разрешительных документов; 5. требует получения патента.		ПК-6
	Ответ:	2	

5	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Документ, удостоверяющий соответствие туристской услуги требованиям добровольной сертификации, называется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сертификат соответствия;</li> <li>2. декларация о соответствии;</li> <li>3. лицензия;</li> <li>4. свидетельство о государственной регистрации;</li> <li>5. знак соответствия.</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	1	
6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между термином в области подтверждения соответствия и его определением.</p> <p>Термин:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обязательная сертификация</li> <li>2. Добровольная сертификация</li> <li>3. Декларирование соответствия</li> <li>4. Лицензирование</li> </ol> <p>Определение:</p> <p>А. Проводится на соответствие требованиям технических регламентов</p> <p>Б. Проводится по инициативе заявителя на соответствие требованиям стандартов или иным требованиям</p> <p>В. Подтверждение соответствия на основе собственных доказательств заявителя</p> <p>Г. Выдача разрешения на осуществление вида деятельности, требующего специальных условий</p>	УК-8, ПК-6
Ответ:	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г	
7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между документом в области сертификации и его характеристикой</p> <p>Документ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сертификат соответствия обязательным требованиям</li> <li>2. Декларация о соответствии</li> <li>3. Сертификат добровольной сертификации</li> <li>4. Знак обращения на рынке</li> </ol> <p>Характеристика:</p> <p>А. Выдается аккредитованным органом по сертификации после проверки объекта</p> <p>Б. Принимается заявителем на основе собственных доказательств</p> <p>В. Выдается по результатам добровольной сертификации</p> <p>Г. Маркировка, подтверждающая соответствие техническому регламенту Евразийского экономического союза</p>	УК-8, ПК-6
Ответ:	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г	
8	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между этапом процесса сертификации туристских услуг и его содержанием</p> <p>Этап:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подача заявки</li> <li>2. Экспертиза (проверка)</li> <li>3. Принятие решения</li> <li>4. Инспекционный контроль</li> </ol> <p>Содержание:</p> <p>А. Анализ документации и проверка фактического соответствия услуги</p> <p>Б. Принятие решения о выдаче или отказе в выдаче сертификата</p> <p>В. Оформление заявления с приложением необходимых документов</p> <p>Г. Периодическая проверка соответствия сертифицированной услуги в течение срока действия сертификата</p>	ПК-6
Ответ:	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	
9	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы проведения обязательной сертификации туристской услуги (начиная с подачи заявки):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка соответствия услуги требованиям технического регламента;</li> <li>2. Принятие решения о выдаче сертификата;</li> <li>3. Подача заявки в орган по сертификации;</li> <li>4. Оформление сертификата и его регистрация;</li> <li>5. Инспекционный контроль.</li> </ol>	УК-8
Ответ:	3 → 1 → 2 → 4 → 5	
10	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия туроператора при получении добровольного сертификата соответствия на туристский продукт:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение проверки соответствия продукта требованиям выбранного стандарта;</li> <li>2. Подача заявки в орган по сертификации;</li> <li>3. Получение сертификата и маркировка продукта знаком соответствия;</li> <li>4. Заключение договора с органом по сертификации;</li> <li>5. Выбор стандарта или разработка стандарта организации для добровольной сертификации.</li> </ol>	ПК-6
Ответ:	5 → 2 → 4 → 1 → 3	

11	Задания открытого типа с развернутым ответом Перечислите не менее трёх видов деятельности в сфере туризма, которые подлежат лицензированию в Российской Федерации.		УК-8
	Ответ:	1. Перевозка пассажиров автомобильным транспортом (по заказам); 2. Перевозка пассажиров внутренним водным транспортом; 3. Перевозка пассажиров воздушным транспортом (авиаперевозки). Обоснование: Допускаются иные виды, например, деятельность по тушению пожаров в гостиницах, медицинская деятельность в санаториях	
12	Задания открытого типа с развернутым ответом Назовите не менее трёх аспектов безопасности, которые проверяются при обязательной сертификации гостиничных услуг.		УК-8
	Ответ:	1. Пожарная безопасность (наличие планов эвакуации, средств пожаротушения, автоматической сигнализации); 2. Санитарно-эпидемиологическая безопасность (качество воды, чистота помещений, соответствие СанПиН); 3. Безопасность конструкций и оборудования (исправность лифтов, освещения, вентиляции, ограждений).	
13	Задания открытого типа с развернутым ответом Для получения лицензии на перевозку туристов необходимо уплатить государственную пошлину в размере 7 500 руб. и провести оценку соответствия каждого транспортного средства. Стоимость оценки одного автобуса составляет 20 000 руб. Компания подаёт заявку на лицензирование 3 автобусов. Рассчитайте общую сумму затрат на получение лицензии (без учёта прочих расходов). Ответ дайте в рублях.		УК-8
	Ответ:	67 500 рублей. Обоснование: Решение: Госпошлина: 7 500 руб. Оценка 3 автобусов: $3 \times 20\,000 = 60\,000$ руб. Общая сумма: $7\,500 + 60\,000 = 67\,500$ руб.	
14	Задания открытого типа с развернутым ответом Опишите, какие документы должен предоставить заявитель в орган по сертификации для проведения добровольной сертификации туристского продукта (не менее трёх).		ПК-6
	Ответ:	1. Заявка на проведение сертификации; 2. Программа тура (описание маршрута, условий проживания, питания, экскурсий); 3. Копии договоров с поставщиками услуг (перевозчики, гостиницы, страховые компании); 4. Уставные и регистрационные документы туроператора; 5. Отзывы туристов (при наличии).	
15	Задания открытого типа с развернутым ответом Туроператор заключает договор на проведение добровольной сертификации тура. Стоимость работ органа по сертификации составляет 30 000 руб., стоимость испытаний (оценка) – 10 000 руб., стоимость оформления и выдачи сертификата – 5 000 руб. Рассчитайте общую стоимость сертификации. Ответ дайте в рублях.		ПК-6
	Ответ:	45 000 рублей. Обоснование: $30\,000 + 10\,000 + 5\,000 = 45\,000$ руб.	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### Зачет четвертый семестр - очная, очно-заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте понятие «стандартизация» в туристской деятельности. Перечислите основные цели стандартизации и охарактеризуйте виды стандартов, применяемых в сфере туризма.		ПК-6, УК-8
	Ответ:	Стандартизация – деятельность по установлению правил, общих принципов и характеристик для многократного использования, направленная на упорядочение в производстве и обращении продукции и услуг. В туризме стандартизация преследует цели: обеспечение безопасности жизни, здоровья туристов и сохранности имущества; повышение качества услуг; создание единой терминологии и классификации; охрана окружающей среды и устойчивое развитие. Виды стандартов: ГОСТ Р – национальные стандарты РФ (например, ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»); ГОСТ – межгосударственные стандарты (применяются в странах СНГ); ISO – международные стандарты (например, ISO 9001 по менеджменту качества); технические регламенты – содержат обязательные требования безопасности (например, по пожарной безопасности); стандарты организаций – разрабатываются внутри компаний для повышения конкурентоспособности.	

2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите, как требования стандартизации обеспечивают безопасные условия жизнедеятельности туристов и сохранение природной среды. Приведите не менее трёх конкретных примеров из нормативных документов.</p> <p>Ответ: Стандартизация закрепляет обязательные и добровольные требования, направленные на предотвращение угроз жизни и здоровью, а также на минимизацию антропогенного воздействия на природу. Примеры: 1. ГОСТ Р 50681-2010 предписывает при проектировании маршрута оценивать все потенциальные риски (природные, техногенные) и предусматривать меры по их снижению. 2. Санитарные правила (СанПиН) устанавливают нормы качества воды, воздуха, чистоты в гостиницах и на объектах питания, что предотвращает инфекционные заболевания. 3. Требования к рекреационной нагрузке (например, ограничение числа туристов на тропе) закреплены в стандартах для особо охраняемых природных территорий, что сохраняет экосистемы.</p>	УК-8
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Дайте определение устойчивому развитию общества и покажите, каким образом стандартизация в туризме способствует реализации принципов устойчивого развития.</p> <p>Ответ: Устойчивое развитие – это удовлетворение потребностей нынешнего поколения без ущерба для будущих поколений, на основе баланса экологических, социальных и экономических факторов. В туризме стандартизация способствует этому через: 1. внедрение экологических стандартов (ISO 14001) для гостиниц и туроператоров, регулирующих управление отходами, энергопотребление; 2. разработку стандартов доступной среды (для маломобильных групп), что усиливает социальную инклюзию; 3. введение требований к использованию местных ресурсов и сохранению культурного наследия (например, стандарты этнографического туризма), что поддерживает экономику регионов.</p>	УК-8
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Охарактеризуйте процесс стандартизации сервисного сопровождения туристов: какие аспекты обслуживания стандартизируются и какими документами они регламентируются?</p> <p>Ответ: Стандартизация сервисного сопровождения охватывает: 1) информирование туристов (содержание, сроки, форма предоставления информации) – ГОСТ Р 50681-2010; 2) требования к персоналу (квалификация гидов, знание языков) – профессиональные стандарты; 3) процедуры встречи, размещения, питания и трансферов – национальные стандарты и правила гостиничного хозяйства; 4) порядок работы с претензиями и обратной связью. Все эти аспекты фиксируются в стандартах организации, которые детализируют шаги обслуживания, временные нормативы и критерии качества, что обеспечивает предсказуемость и удовлетворённость клиентов.</p>	ПК-6
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое сертификация? Раскройте различия между обязательной и добровольной сертификацией туристских услуг. Приведите примеры услуг, для которых каждый вид применяется.</p> <p>Ответ: Сертификация – процедура подтверждения соответствия продукции/услуги установленным требованиям третьей стороной. Обязательная сертификация проводится на соответствие техническим регламентам (требования безопасности). Примеры: услуги по перевозке пассажиров (автобусы должны быть сертифицированы по безопасности), услуги размещения (пожарная безопасность, санитария). Добровольная сертификация проводится по инициативе заявителя на соответствие любым стандартам (ISO, ГОСТ Р, стандартам организации). Примеры: сертификация системы менеджмента качества туроператора, экомаркировка гостиниц, сертификация экскурсионных программ по уникальности и безопасности.</p>	ПК-6
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Изложите порядок проведения обязательной сертификации туристской услуги. Какие документы оформляются по результатам и какой орган их выдаёт?</p> <p>Ответ: Порядок: 1. Заявитель подаёт заявку в аккредитованный орган по сертификации. 2. Орган рассматривает заявку, заключает договор и проводит экспертизу документов (программа, договоры с поставщиками). 3. Проводится проверка соответствия услуги требованиям технического регламента (инспекция на месте, испытания, если требуется). 4. При положительном результате выдаётся сертификат соответствия (сроком действия до 5 лет). 5. Орган регистрирует сертификат в едином реестре и может наносить знак обращения на рынке на сопроводительную документацию. При отрицательном результате – выдаётся мотивированный отказ. Также после выдачи осуществляется инспекционный контроль (плановые проверки).</p>	ПК-6, УК-8

7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Чем сертификация отличается от декларирования соответствия? В каких случаях для туристских услуг применяется декларирование?</p> <p>Ответ: Сертификация – подтверждение соответствия третьей стороной (органом по сертификации) с выездной проверкой и испытаниями. Декларирование – подтверждение соответствия самим заявителем на основе собственных доказательств (протоколов испытаний, внутреннего контроля) без обязательного участия органа. Декларация о соответствии – это документ, который также регистрируется, но ответственность за достоверность несёт заявитель. В туризме декларирование применяется для услуг, не вошедших в перечень обязательной сертификации, но подлежащих контролю (например, услуги экскурсоводов, информационные услуги) – если требования установлены в технических регламентах или национальных стандартах с пометкой «для декларирования».</p>	ПК-6
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое лицензирование в туризме? Какие виды деятельности в сфере туризма подлежат лицензированию, и каковы основные требования для получения лицензии?</p> <p>Ответ: Лицензирование – выдача специального разрешения (лицензии) на осуществление вида деятельности, который требует соблюдения особых условий безопасности. В туризме лицензированию подлежат: 1. перевозка пассажиров автомобильным, внутренним водным и воздушным транспортом (по заказам); 2. деятельность по тушению пожаров (для гостиниц); 3. медицинская деятельность (если гостиница имеет медпункт). Основные требования: наличие транспортных средств, прошедших техосмотр и оценку соответствия, квалифицированный персонал, соответствие помещений нормам, уплата госпошлины и предоставление пакета документов (заявление, копии учредительных документов, подтверждение соответствия ТС). Лицензия выдаётся на срок от 1 до 5 лет, после чего может быть продлена.</p>	ПК-6, УК-8
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Каким образом осуществляется инспекционный контроль за сертифицированными туристскими услугами? Какие меры применяются к нарушителям?</p> <p>Ответ: Инспекционный контроль проводится органом по сертификации в течение срока действия сертификата (обычно 1 раз в год) в форме плановых и внеплановых проверок. Проверяются: сохранение условий производства/оказания услуги, соответствие фактического обслуживания заявленным требованиям, жалобы потребителей. При выявлении нарушений орган может: выдать предписание об устранении; приостановить действие сертификата до исправления; отменить сертификат полностью (при грубых или неустранимых нарушениях). Информация об отмене публикуется в реестре, и услуга теряет право маркировки знаком соответствия.</p>	ПК-6
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте роль стандартизации и сертификации в повышении качества сервисного сопровождения туристов и удовлетворении их потребностей. Приведите практические примеры.</p> <p>Ответ: Стандартизация и сертификация создают основу для системного управления качеством. Стандарты: устанавливают единые правила информирования, что снижает риск недопонимания и претензий; фиксируют минимальные требования к комфорту (размер номера, питание), что позволяет туристу ожидать гарантированный уровень; стимулируют постоянное улучшение через добровольную сертификацию. Примеры: гостиница, сертифицированная по ISO 9001, внедряет систему обратной связи и быстро реагирует на жалобы; туроператор, имеющий сертификат соответствия, гарантирует замену отеля при форс-мажоре, что повышает доверие. В итоге удовлетворённость туристов растёт, повторные обращения увеличиваются, а репутация компании укрепляется.</p>	ПК-6

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.**

*Индикатор достижения компетенции: УК-8.1 Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

*Индикатор достижения компетенции: УК-8.2 Осуществляет оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

***Компетенция: ПК-6 Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности.***

*Индикатор достижения компетенции: ПК-6.1 Знает нормативно-правовое обеспечение деятельности субъектов и организаций, оказывающих услуги на туристском маршруте.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

## 8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### *Основная литература*

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. - 6-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 383 с - 978-5-534-17047-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584923> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 704 с - 978-5-534-16051-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589233> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

### 8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

#### *Профессиональные базы данных*

1. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)  
 2. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <http://www.gov.ru> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»  
 2. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

### 8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

#### *Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

1. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
2. МойОфис Стандартный 2.;
3. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);

*Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)*

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

#### **8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

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 СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения