

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 4, семестр : 8

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	66
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	10
10	Самостоятельная работа, час.	78
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Колочева В. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; в части следующих результатов обучения:
у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
з2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; в части следующих результатов обучения:
з2. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве</i>	
ОК.6.у4 уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	
1. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.з2 знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	
2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.з2 знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	
3. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Лекции; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, сертификации и метрологии				
1. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования.	0	2	2, 3	Изучение понятий "Техническое законодательство" и "Техническое регулирование". Рассмотрение принципов технического регулирования и целей принятия технических регламентов.
Дидактическая единица: Основы стандартизации				

2. История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации.	0	4	2, 3	Рассмотрение истории развития и современных направлений стандартизации. Изучение целей, принципов, функций и задач стандартизации.
3. Национальная система стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.	0	4	3	Рассмотрение органов и задач Национальной системы стандартизации РФ. Изучение нормативных документов по стандартизации.
Дидактическая единица: Основы сертификации				
4. История развития сертификации. Цели и принципы подтверждения соответствия.	0	4	2, 3	Рассмотрение истории развития сертификации. Изучение целей и принципов подтверждения соответствия.
5. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия.	0	2	3	Рассмотрение форм подтверждения соответствия. Изучение особенностей обязательной и добровольной сертификации, декларирования соответствия.
6. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия.	0	2	3	Изучение организации и проведения работ по подтверждению соответствия. Рассмотрение функций органа по сертификации, схем сертификации, знаков соответствия.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, сертификации и метрологии				
1. Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании".	0	2	1	Работа с законодательным документом. Выполнение теста.
Дидактическая единица: Основы стандартизации				
2. Изучение положений стандартов в области туристской и гостиничной деятельности.	0	12	1	Работа с международными и национальными стандартами в области туристской и гостиничной деятельности.
3. Развитие стандартизации услуг.	0	4	2	Семинар
Дидактическая единица: Основы сертификации				
4. Определение форм и схем подтверждения соответствия.	0	8	1	Выполнение кейса по определению форм и схем подтверждения соответствия для продукции и услуг организации.
5. Правила и порядок сертификации услуг.	0	10	1	Выполнение кейса по проведению работ по подтверждению соответствия услуг организации.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	Контрольные работы	1, 2, 3	5	10
Студент выполняет контрольную работу по выбранному варианту. Варианты контрольных работ представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы: Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	55	0
Сбор и анализ информации в области стандартизации и сертификации туристской и гостиничной деятельности.: Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617 . - Загл. с экрана. Колочева В. В. Метрология и подтверждение соответствия в сфере сервиса и туризма [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	18	0
Подготовка к зачету проводится по теоретическим вопросам, которые представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы: Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Личный типовой сайт; Портал НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС
Контроль	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 8		

<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>Контрольные работы:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.6	у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	+	+
ОПК.3	з2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	+	+
ПК.12	з2. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник для бакалавров / И. М. Лифиц. - М., 2012. - 393 с. : ил., табл.
2. Метрология, стандартизация, сертификация : учебное пособие / А. И. Аристов [и др.]. - М., 2012. - 255, [1] с. : черт., табл. + 1 CD-ROM.
3. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=811149> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Радкевич Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе. - Москва, 2012. - 813 с. : ил., табл.
2. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М., 2012. - 820 с. : ил., табл., граф.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379. - Загл. с экрана.
2. Колочева В. В. Метрология и подтверждение соответствия в сфере сервиса и туризма [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934. - Загл. с экрана.
3. Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows
- 3 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Сопровождение лекций

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве
Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	Изучение положений стандартов в области туристской и гостиничной деятельности. Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании". Определение форм и схем подтверждения соответствия. Правила и порядок сертификации услуг.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-30)
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	з2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания	История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. История развития сертификации. Цели и принципы подтверждения соответствия. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Развитие стандартизации услуг.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-30)
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	з2. знать основные нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. История развития сертификации. Цели и принципы подтверждения соответствия. Национальная система стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-30)

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6, ОПК.3, ПК.12/С.

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет составлен из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.6, ОПК.3, ПК.12/С, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт зачета

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве», 8
семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20, третий вопрос из диапазона вопросов 21-30 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Билет № 1

к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном
хозяйстве»

1. Перечислите принципы стандартизации.
2. Назовите виды источников опасности и рисков в процессе оказания туристских услуг.
3. Перечислите этапы проведения сертификации услуг.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-9 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает непринципиальные ошибки, оценка составляет *10-13 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *14-17 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если

студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценок
«Отлично» - работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые теоретические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	A+	отлично
		A	
		A-	
«Очень хорошо» - работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом с основным сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	B+	хорошо
		B	
		B-	
«Хорошо» - уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно содержат ошибки	70-79	C+	удовлетворительно
		C	
		C-	
«Удовлетворительно» - уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	60-69	D+	удовлетворительно
		D	
		D-	
«Посредственно» - работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них, оценено числом баллов, близким к минимальному	50-59	E	
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества учебных заданий	25-49	FX	неудовлетворительно
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий	0-24	F	

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве»

1. Объясните понятие «техническое регулирование».
2. Перечислите принципы технического регулирования.
3. Перечислите цели принятия технических регламентов.
4. Дайте определение понятию «качество». Перечислите объекты качества.
5. Перечислите требования к качеству услуг.
6. Назовите этапы оценки уровня качества туристской деятельности.
7. Назовите основные средства контроля качества процесса сервиса.
8. Каковы критерии оценки качества обслуживания потребителей?
9. Дайте определение понятию «стандартизация». Назовите цели стандартизации.
10. Перечислите принципы стандартизации.
11. Перечислите функции стандартизации.
12. Назовите методы стандартизации.
13. Назовите нормативные документы по стандартизации.
14. Назовите виды стандартов.
15. Перечислите основные требования по обеспечению безопасности туристов.
16. Назовите виды источников опасности и рисков в процессе оказания туристских услуг.
17. Перечислите основные меры по обеспечению безопасности туристов.
18. Назовите международные организации по стандартизации.
19. Перечислите требования, предъявляемые к оценке и контролю качества исполнения туристских услуг.
20. Перечислите общие требования, предъявляемые к персоналу туроператоров и турагентов.
21. Назовите составляющие оценки соответствия.
22. Назовите участников оценки соответствия.
23. Перечислите цели подтверждения соответствия.
24. Перечислите принципы подтверждения соответствия.
25. Назовите формы подтверждения соответствия.
26. Дайте характеристику добровольной сертификации.
27. Дайте характеристику обязательной сертификации.
28. Дайте характеристику декларированию соответствия.
29. Перечислите функции органа по сертификации.
30. Перечислите этапы проведения сертификации услуг.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве», 8
семестр

1. Методика оценки

Задание

Контрольная работа выполняется письменно по вариантам. Номер варианта выбирается по последней цифре шифра зачетной книжки студента. Всего 10 вариантов. В каждом варианте по 10 вопросов.

Структура

Структура контрольной работы выглядит следующим образом: содержание, ответы на вопросы, список использованных источников.

Общий объем работы 20 печатных листов.

Защита контрольной работы

Суть защиты, в зависимости от вопросов в соответствующем варианте, сводится к раскрытию основных понятий, методов, сущности и принципов технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия, знанию основных законодательных и нормативных документов и т.п.

Этапы выполнения и защиты

Этапы выполнения и защиты контрольной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы выполнения и защиты контрольной работы

№	Название этапа	Сроки реализации
1	Получение задания на контрольную работу	1-2 учебные недели
2	Выполнение контрольной работы	3-12 учебные недели
3	Защита контрольной работы	13-14 учебные недели

Оцениваемые позиции

Параметры оценки контрольной работы приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Параметры оценки контрольной работы

№	Параметры оценки	Кол-во баллов
1	соответствие оформления основным требованиям (соблюдение ГОСТ: титульный лист, содержание, шрифт, оформление таблиц, рисунков, формул, ссылок, списка литературы; соотношение между частями работы; объем работы)	5 – 10
2	качество ответов на вопросы: - все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно - присутствует обзор литературы по теме, включающий учебные пособия различных авторов, монографии, периодические издания и т.д. - определены наиболее важные характеристики рассматриваемых методов (подходов, инструментов, факторов) - теоретический материал подкреплен соответствующими примерами	10 – 20
3	Защита контрольной работы (качество ответов на поставленные вопросы)	5 – 10
Всего баллов		20 – 40

В приложении приведен пример оформления титульного листа.

2. Критерии оценки

Работа считается **невыполненной**, если уровень выполнения работы не отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены не в полном объеме с ошибками, которые носят существенный характер, оценка составляет 0-19 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены частично с ошибками, которые не носят существенного характера, оценка составляет 20-26 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, есть некоторые ошибки, оценка составляет 27-33 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 34-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

Вариант 5

1. Принципы технического регулирования.
2. Экономические преимущества стандартизации для предприятий.
3. Методы стандартизации. Унификация объектов.
4. Организация работ по обновлению национального стандарта.
5. Функции отдела стандартизации на предприятии.
6. Системы стандартов межотраслевого значения. Унифицированные системы документации. Область применения стандартов.
7. Роль стандартизации в международной коммерческой деятельности.
8. История развития и основные направления деятельности Международного союза электросвязи ITU.
9. Польза международных стандартов для Правительств различных стран.
10. Правила прекращения применения в Российской Федерации межгосударственных стандартов.

Пример титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном
хозяйстве

Вариант: ____

Выполнил:

Проверил:

Студент: _____

Преподаватель:

Группа _____

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

Новосибирск 20__