

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбинов Балдун Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.09.2024 15:30:52
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия
имени В.Р. Филиппова»**

Экономический факультет

СОГЛАСОВАНО
Заведующий
выпускающей кафедрой
Социально-гуманитарные
науки, реклама и туризм

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

« __ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

« __ » _____ 20__ г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

дисциплины (модуля)

Б1.В.09.ДВ.03.01 Стандартизация, сертификация, лицензирование в туризме
Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация экскурсионных услуг
бакалавр

Обеспечивающая
преподавание дисциплины
кафедра
Разработчик (и)

Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Внутренние эксперты:
Председатель методической
комиссии экономического
факультета

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Заведующий методическим
кабинетом УМУ

подпись

И.О.Фамилия

Улан – Удэ, 2023

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения, обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ

учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
Универсальные компетенции					
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД- ^{УК2.1} Формирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	определять цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	навыками определения цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время
Профессиональные компетенции самостоятельные					
ПКС-3	Способен к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	ИД-1 ^{ПКС-3} осуществляет оказание услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	осуществлять оказание услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма	навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма

2. РЕЕСТР

элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент	
	Наименование	
1	2	
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету оценкой	
	Критерии оценивания	
2. Средства для индивидуализации выполнения контроля фиксированных видов (ВАРО)	Перечень тем для написания контрольной работы	
	Критерии оценки индивидуальных результатов выполнения контрольной работы	
3. Средства для текущего контроля	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов обучающихся	
	Шкала оценивания	
	Критерии оценивания	
	Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся	
	Шкала оценивания	
	Критерии оценивания	
	Комплект тестовых заданий	
	Критерии оценивания	
	Шкала оценивания	
	Шкала оценивания	
Кейс-задачи		
Критерии оценивания		
Шкала оценивания		

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД ^{УК.2.1}		Знает цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	не знает и не понимает цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	знает фрагментарно цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	знает в целом, цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	знает в совершенстве цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Как определять ожидаемые результаты Решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	Перечень вопросов к зачету с оценкой Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся Комплект тестовых заданий Кейс-задачи Перечень заданий для контрольной работы
			Умеет определять цели	не умеет	умеет	умеет	умеет	

							установленное время	
<p>ПКС-3_Способен к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности</p>	<p>ИД-1 ПКС-3</p>	<p>Полнота знаний</p>	<p>Знает особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>не знает и не понимает особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>знает фрагментарно особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>знает в целом, особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>знает в совершенстве особенности осуществления и оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>Перечень вопросов к зачету с оценкой</p> <p>Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов</p> <p>Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся</p> <p>Комплект тестовых заданий Кейс-задачи</p>
		<p>Наличие умений</p>	<p>Умеет оказывать услуги при реализации туристского продукта</p>	<p>не умеет оказывать услуги при реализации туристского продукта</p>	<p>умеет в некоторой степени оказывать услуги при реализации туристского продукта</p>	<p>умеет в общем, оказывать услуги при реализации туристского продукта</p>	<p>умеет уверенно оказывать услуги при реализации туристского продукта</p>	
		<p>Наличие навыков (владение опытом)</p>	<p>Владеет навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>не владеет навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>владеет частично навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>владеет достаточно навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	<p>владеет в полной мере навыками осуществления процесса оказания услуг при реализации туристского продукта с учетом нормативно-правовой базы в сфере туризма</p>	

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.09.ДВ.03.01 Стандартизация и сертификация в туризме	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	Зачет
Место экзамена в графике учебного процесса:	1) подготовка к зачету с оценкой и сдача зачета с оценкой осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на экзаменационную сессию для обучающихся, сроки которой устанавливаются приказом по академии 2) дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом факультета (директором института)
Форма зачета -	Письменный
Процедура проведения экзамена -	представлена в оценочных материалах по дисциплине
Экзаменационная программа по учебной дисциплине:	1) представлена в оценочных материалах по дисциплине 2) охватывает разделы (в соответствии с п. 4.1 настоящего документа)
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	представлены в оценочных материалах по дисциплине
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	Зачёт с оценкой
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

Перечень вопросов к зачету (зачету с оценкой) по дисциплине (модулю)

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. (УК-2, ПКС-3)
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ. (УК-2, ПКС-3)
3. Органы и службы стандартизации в России. (УК-2, ПКС-3)
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов. (УК-2, ПКС-3)
5. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ). (УК-2, ПКС-3)
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ (УК-2, ПКС-3)
7. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация. (УК-2, ПКС-3)
8. Национальные стандарты. (УК-2, ПКС-3)
9. Международная организация по стандартизации (ИСО) (УК-2, ПКС-3)
10. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе. (УК-2, ПКС-3)
11. Стандартизация туристических услуг. (УК-2, ПКС-3)
12. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов. (УК-2, ПКС-3)
13. Проектирование туристских услуг. (УК-2, ПКС-3)
14. Социально-экономические функции и эффективность сертификации (УК-2, ПКС-3)
15. История сертификации. (УК-2, ПКС-3)

16. Сертификация как процедура подтверждения соответствия. (УК-2, ПКС-3)
 17. Законодательная и нормативная база сертификации. (УК-2, ПКС-3)
 18. Законодательная база сертификации туристических услуг. (УК-2, ПКС-3)
 19. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации. (УК-2, ПКС-3)
 20. Организация и проведение добровольной сертификации. (УК-2, ПКС-3)
 21. Участники добровольной сертификации. (УК-2, ПКС-3)
 22. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения. (УК-2, ПКС-3)
 23. Участники обязательной сертификации. (УК-2, ПКС-3)
 24. Порядок сертификации туристического продукта. (УК-2, ПКС-3)
 25. Понятие и классификация услуг. (УК-2, ПКС-3)
 26. Сертификация услуг. (УК-2, ПКС-3)
 27. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения. (УК-2, ПКС-3)
- 4.2 Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО**

**Перечень заданий для контрольных работ
обучающихся заочной формы обучения**

Тема Основные понятия стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии

- 1 Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
- 2 Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
- 3 Федеральное законодательство: Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.
- 4 Понятие, функции и принципы стандартизации.

Тема: Обеспечение безопасности в туристской деятельности

- 5 Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
- 6 Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.

Тема: Стандартизация в туристской индустрии

- 7 Методы стандартизации
- 8 Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
- 9 Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
- 10 Понятие качества, качества услуги.
- 11 Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
- 12 Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
- 13 Основные понятия и определения в области сертификации.
- 14 Развитие сертификации.
- 15 Принципы и формы подтверждения соответствия.
- 16 Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
- 17 Схемы и системы сертификации.
- 18 Совершенствование систем качества.
- 19 Цели, задачи и объекты лицензирования.
- 20 Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.

Критерии оценивания

- полнота раскрытия темы;
- правильность формулировки и использования понятий и категорий;
- правильность выполнения заданий/ решения задач;
- аккуратность оформления работы и др.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
-------------------------------------	----------------------------------

86-100 баллов «отлично»	Полное раскрытие темы, указание точных названий и определений, правильная формулировка понятий и категорий, приведены все необходимые формулы, соответствующая статистика и т.п., все задания выполнены верно (все задачи решены правильно), работа выполнена аккуратно, без помарок.
71-85 баллов «хорошо»	Недостаточно полное раскрытие темы, одна-две несущественные ошибки в определении понятий и категорий, в формулах, статистических данных и т. п.; кардинально не меняющие суть изложения, наличие незначительного количества грамматических и стилистических ошибок, одна-две несущественные погрешности при выполнении заданий или в решениях задач. Работа выполнена аккуратно.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Ответ отражает лишь общее направление изложения лекционного материала, наличие более двух несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий, формулах, статистических данных и т. п.; большое количество грамматических и стилистических ошибок, одна-две существенные ошибки при выполнении заданий или в решениях задач. Работа выполнена небрежно.
Менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала. Тема не раскрыта, более двух существенных ошибок в определении понятий и категорий, в формулах, статистических данных, при выполнении заданий или в решениях задач, наличие грамматических и стилистических ошибок и др. Нет ответа. Не было попытки выполнить задание.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Критерии оценки к зачету с оценкой

зачет /оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет /оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет /оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет/оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Форма, система оценивания, порядок проведения и организация *текущего контроля успеваемости* обучающихся устанавливаются Положением об организации текущего контроля успеваемости обучающихся.

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
3. Федеральное законодательство: Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.

4. Понятие, функции и принципы стандартизации.
5. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
6. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.
7. Методы стандартизации
8. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
9. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
10. Понятие качества, качества услуги.
11. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
12. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
13. Основные понятия и определения в области сертификации.
14. Развитие сертификации.
15. Принципы и формы подтверждения соответствия.
16. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.
17. Схемы и системы сертификации.
18. Совершенствование систем качества.
19. Цели, задачи и объекты лицензирования.
20. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
менее 56 баллов	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

1. Составить конспект требований к построению, изложению и содержанию стандартов
2. Изучить структуру и содержание стандартов ГОСТ Р
3. Изучить структуру и содержание стандартов ОСТ, СТО И СТП Задание оформить таблицей:
Категория стандарта Вид стандарта Дата и орган утверждения стандарта Содержание стандарта (наименование разделов)
4. Назовите отличие стандартов категории ГОСТ и ОСТ
5. В чем отличие целей и принципов стандартизации, установленных в законах и стандартах?
6. Какие стандарты устанавливают требования к терминологии в области стандартизации?
7. В чем отличие определений терминов «стандарт», «технический регламент», «стандартизация» в текстах законов и стандартов?
8. В чем отличие требований к техническим комитетам по стандартизации в Федеральном законе «О стандартизации в Российской Федерации» и ГОСТ Р 1.1–2013?

9 Какие документы в области стандартизации относятся к документам системы стандартизации в соответствии с Федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации»? Задание

10 Изучите основные стандарты гостиничного сервиса ГОСТ Р 50690-2000, ГОСТ Р 50691-2013, ГОСТ Р 53423-2009, ГОСТ Р 51185-2008, ГОСТ Р 50606-2011, ГОСТ Р 51185-2014, ГОСТ Р 53522-2009

11 Задание оформите таблицей: Категория стандарта, номер, год утверждения Вид стандарта Характеристика структуры стандарта (наименование, разделов) Краткое содержание основных положений Контрольные вопросы к заданию

12 Назовите требования к информации тура в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000

13 Перечислите основные этапы проектирования туристской услуги

14 Каким документом устанавливаются требования к проектированию туристской услуги?

15 Какой документ определяет деятельность туроператоров?

16 Укажите виды туристских и экскурсионных услуг по ГОСТ Р 53522-2009

17. Комплексные системы обеспечения качества продукции и услуг.

18 Характеристика стандартов ИСО серии 9000.

19. Роль международных стандартов ИСО серии 9000 в повышении качества продукции и услуг.

20 Примеры стандартов, краткое содержание.

21 Структура комплекса международных стандартов ИСО серии 9000.

22 Требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО серии 9001.

23 Порядок внедрения МС ИСО 9000 в сфере сервиса и проверки системы качества.

24 Задачи комитетов ПЛАКО, СТАКО

25 Задачи комитетов ИНФКО, ДЕВКО

26 Задачи комитетов КАСКО, КОПОЛКО

27 Задачи комитетов РЕМКО; МЭК

На основании ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования разработать стандарты: 2 Внешнего вида обслуживающего персонала (горничной). 3 Стандарты поведения обслуживающего персонала (сотрудника службы размещения) Пример оформления задания. Группа требований Содержание требования Быстрота обслуживания Точность исполнения заказа Превосходнейшее желание гостя: Дружелюбие и вежливость Внимательность Внешний вид Конфиденциальность информации Знание работы Численность персонала Методические рекомендации по выполнению задания см. п.10 Контрольные вопросы к заданию

Какие требования предъявляются к гостиницам согласно стандарту? Для чего проводится процедура стандартизации гостиничных услуг? Укажите критерии классификации номерного фонда Кто занимается разработкой стандартов обслуживающего персонала? Могут ли различаться стандарты обслуживания различных предприятий индустрии гостеприимства?

Изучите Постановление Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. № 17 «О принятии и введении в действие Правил сертификации». В отчете укажите: номер схемы и виды деятельности (процессы, услуги), которые оцениваются по конкретной схеме. 1 Задание рекомендуется оформить в виде таблицы: 2 Номер схемы Содержание вида работ по сертификации (что оценивается) 3 Изучите ГОСТ Р 54985-2018 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2015. Укажите принципы менеджмента качества, дайте им характеристику в таблице: Принципы менеджмента качества

Что понимается под сертификацией туристских услуг? Какие виды туристской деятельности подлежат обязательной сертификации? Каковы особенности проведения сертификации гостиниц? Назовите основные подходы к определению качества туристских услуг? Перечислите основные схемы добровольной сертификации туристских услуг

Составьте схему добровольной сертификации услуг ресторана а) укажите цели сертификации; б) перечислите нормативную базу сертификации; в) укажите пакет документов, который необходимо оформить для добровольной сертификацией; г) дайте характеристику схеме № 4, укажите последовательность объектов проверки; д) оформите заявку на проведение сертификации; Образец заявки см. п.10 рабочей программы Контрольные вопросы к заданию

Какие функции выполняет орган по сертификации услуг? Можно ли рекомендовать схему 1 для сертификации услуг питания? Что является результатом оценки по схеме № 4? Каким документом оформляется результат сертификации? В каких случаях осуществляется приостановление или аннулирование действия сертификата?

Изучите нормативные документы в соответствии с которыми сертифицируются экскурсионные услуги: а) Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. № 5151- 1 с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными законами от 27 декабря 1995 г. № 221-ФЗ, 2 марта 1998 г. № 30-ФЗ, 31 июня 1998 г. № 154- ФЗ; 24 б) ГОСТ Р 57519-2017 Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма; в) ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. 2 Укажите по какой схеме

сертифицируются услуги экскурсовода, опишите её. 3 Опишите что проверяется по схеме 2 и какова последовательность проверки 4 Заполните акт оценки соответствия услуги. Образцы бланков см. в р.10 рабочей программы Контрольные вопросы к заданию

Дайте определение понятию «экскурсионная услуга» Укажите виды экскурсионных услуг Каким документом оценивается качество экскурсионных услуг? Как осуществляется оценка и контроль качества экскурсионных услуг? Могут ли быть использованы результаты социологических опросов при сертификации экскурсионных услуг?

Изучите состав документации, предусмотренной для оформления экскурсионных туров по методическим указаниям в п.10 рабочей программы. Оформите следующие документы: а) бланк путевки типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»; б) лист бронирования; в) бланк договора с клиентами-турагентами; г) технологическую карту автобусного туристского путешествия по маршруту: пл. Metallургов - ул. Ленина – ул. Кирова – Набережная – пр. Мира – ул. Аллея Труда – Драматический театр – ул. Аллея труда – пр. Мира – площадь Metallургов; д) карту- схему маршрута.

Перечислите основные права потребителей туристических услуг? Как учитываются права потребителей при составлении документов? Что включает в себя описание технологических особенностей тура? Кто составляет текст путевой информации для автобусного тура? Что такое маршрут путешествия?

Составьте схему добровольной сертификации услуг средств размещения: а) укажите цели сертификации; б) перечислите нормативную базу сертификации; в) укажите пакет документов, который необходимо оформить для добровольной сертификации; г) дайте характеристику выбранной схемы, укажите последовательность объектов проверки; д) оформите заявку на проведение сертификации; е) оформите акт оценки инспекционного контроля средств размещения. 25 Образец заявки см. раздел 10 рабочей программы

В чем заключаются особенности сертификации услуг средств размещения? Является ли сертификация гостиничных услуг обязательной? Чем отличается классификация услуг средств размещения от сертификации? Учитываются ли результаты классификации при сертификации? Кто осуществляет инспекционный контроль классификационных средств размещения?

Изучить «ПОЛОЖЕНИЕ О ЛИЦЕНЗИРОВАНИИ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» утвержденное Постановление Правительства Российской Федерации от 11 февраля 2002 г. N 95 2 Ответить на контрольные вопросы Контрольные вопросы к заданию 10 1 Кем осуществляется лицензирование туроператорской деятельности? 2 Какой срок действия лицензии? 3 Перечислите лицензионные требования и условия при осуществлении туроператорской деятельности 4 Какие документы для получения лицензии соискатель лицензии представляет в лицензирующий орган следующие документ? 5 Каким образом осуществляется контроль за соблюдением лицензиатом лицензионных требований и условий? 6 Как должен поступить лицензиат в том случае, если в ходе проверки обнаружены замечания? 7 В какие сроки лицензиат сообщает об изменении почтового адреса?

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений

71-85 баллов «хорошо»	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений
56-70 баллов «удовлетворительно»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
менее 56 баллов	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.

Комплект тестовых заданий

1 Стандартизация и сертификация туризма регулируется:

- а) федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», федеральным 15 законом «О техническом регулировании»;
- б) федеральным законом «О стандартизации»;
- в) национальными стандартами;
- г) правилами и нормами по стандартизации; д) все ответы неверны.

2. Национальную систему стандартизации составляют:

- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
- б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
- г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации; д) все ответы неверны.

3. Функции национального органа по стандартизации возложены на:

- а) испытательные лаборатории;
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- в) Федеральное агентство по туризму;
- г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
- д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

4. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:

- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;
- д) все ответы неверны.

5. Основными функциями стандартизации являются:
- а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
 - б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
 - в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
 - г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
 - д) все ответы неверны.
6. Основная функция Госстандарта России:
- а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
 - б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
 - в) утверждение национальных стандартов;
 - г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
 - д) все ответы неверны.
7. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:
- а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
 - б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
 - в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
 - г) все ответы неверны.
- 20
8. Сертификат соответствия – это:
- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
 - б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
 - в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
 - г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
 - д) все ответы неверны.
9. Объектами сертификации являются:
- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
 - б) услуги и работа;
 - в) продукция;
 - г) все ответы неверны.
10. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
 - б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
 - в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
 - г) все ответы неверны.
11. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:
- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
 - б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
 - в) оценка производства, декларирование соответствия;
 - г) все ответы неверны.
12. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:
- а) орган по сертификации;
 - б) заявитель;
 - в) потребитель продукции;
 - г) все ответы неверны.
13. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:
- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
 - б) в течение одного года после получения заявки;
 - в) не позднее одного месяца после получения заявки;
 - г) срок неограничен.
14. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:
- а) проведение испытаний и анализ их результатов;
 - б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
 - в) проведение испытаний и распространение информации;
 - г) все ответы неверны.

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено от 30 до 26 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 25 до 21 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 20 до 17 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 17 тестов

Кейс-задача

Туристская фирма «Венера-тур» специализируется на выездном туризме. Фирма обратилась в Систему добровольной сертификации услуг с целью подтверждения туристских услуг требованиям стандартов и представила следующий перечень документов: аттестационный лист туристской фирмы, устав; свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, штатное расписание; договор аренды, договор со страховой компанией, договор с клиентом; агентские договоры с копией сертификатов туроператоров; лист бронирования туристских услуг, образцы путевки и ваучера; перечень предлагаемых услуг и туристских маршрутов; справка (за подписью руководителя турфирмы) об отсутствии жалоб от клиентов на период сертификации. Рассмотрение заявки на добровольную сертификацию не началось из-за неполной документационной комплектации.

1 Какие еще документы необходимо было предоставить турфирме для прохождения добровольной сертификации?

2 Можно ли предоставить копии недостающих документов, а не оригиналы?

3 В каких нормативных документах и стандартах можно найти полный перечень документов на добровольную сертификацию для турфирм, занимающихся въездным, выездным и внутренним туризмом?

Критерии оценивания:

- соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и рынку);
- оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- применимость решения на практике;
- глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
80-100 баллов «отлично»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет оригинальный подход к решению поставленной проблемы, демонстрирует высокий уровень теоретических знаний, анализ соответствующих источников. Формулировки кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения конкретны, измеримы и обоснованы.
50-70 баллов «хорошо»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет в основном традиционный подход с элементами новаторства, частично подкрепленный анализом соответствующих источников, демонстрирует хороший уровень теоретических знаний. Формулировки недостаточно кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения требуют исправления незначительных ошибок.
40-60 баллов «удовлетворительно»	Предложенное решение требует дополнительной конкретизации и обоснования, в целом соответствует поставленной в задаче проблеме. При решении поставленной проблемы обучающийся применяет традиционный подход, демонстрирует твердые знания по поставленной проблеме. Предложенное решение содержит ошибки, уверенно исправленные после наводящих вопросов.
Ниже 40 баллов «неудовлетворительно»	Наличие грубых ошибок в решении ситуации, непонимание сущности рассматриваемой проблемы, неуверенность и неточность ответов после наводящих вопросов. Предложенное решение не обосновано и не применимо на практике