

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 09.01.2024  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены  
решением учебно-методической  
комиссии по направлению  
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол № 6  
от «26» января 2024 г.

## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **Б1.О.08 Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services**

43.04.02 Туризм

Индустрия делового и событийного туризма

Магистратура

очная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор–составитель:

Доцент кафедры УСТИГБ, к.т.н. Черноморец Анна Борисовна

Заведующий кафедрой:

Доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Задание	Ответ
1.	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Разработкой и утверждением стандартов качества в туризме занимается:</p> <p>1. Министерство экономического развития</p> <p>2. Министерство внутренних дел</p> <p>3. Международная организация по стандартизации</p>	3
2.	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Международный стандарт системы менеджмента качества, который применяется в туризме для обеспечения соответствия требованиям качества услуг</p> <p>1. ISO 9001:2015</p> <p>2. ISO 100</p> <p>3. ISO 9001:2000</p>	1

3.	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите стандарт и сферу его применения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2015</li> <li>2. ISO 14001:2015</li> </ol> <p>А. Стандарт системы менеджмента окружающей среды</p> <p>Б. Стандарт системы менеджмента качества, который применяется в туризме для обеспечения соответствия требованиям качества услуг.</p>	1Б 2А
4.	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите типы аудита и их функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренний аудит</li> <li>2. Внешний аудит</li> </ol> <p>А. Оценка эффективности системы менеджмента качества, обеспечение соответствия требованиям стандартов</p> <p>Б. Оценка соответствия услуг туристического предприятия международным стандартам качества</p>	1А 2Б
5.	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Сбор данных, анализ отзывов клиентов, проверка процессов выполнения услуг, а также сравнение</p>	Мониторинг

			результатов с установленными стандартами – это.....	
6.	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Идентификация рисков, анализ их последствий, разработка планов управления рисками, мониторинг и контроль рисков, а также анализ эффективности принятых мер – это.....</p>	Управление рисками
7.	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Поясните, какие преимущества получает туристическое предприятие от внедрения системы менеджмента качества</p>	<p>Преимущества могут включать в себя улучшение качества услуг, повышение удовлетворенности клиентов, снижение затрат и рисков, улучшение репутации предприятия и расширение рынков сбыта.</p>
8.	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Объясните, как происходит обучение персонала по вопросам качества услуг в туризме</p>	<p>Обучение может проводиться с помощью тренингов, семинаров, онлайн-курсов, практических занятий, а также методов обучения на рабочем месте и обмена опытом.</p>