

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.08.2026 13:29:41
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг /

Standardization and certification of tourist services»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 «Туризм»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Индустрия делового и событийного туризма»

(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Погорелов Николай Владимирович, канд. экон. наук, доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д-р экон. наук, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компет енции	Наименование компетенции	Код индика тора достиж ения компет енции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества и оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий	Знает: национальные и международные стандарты качества в сфере туризма; методологию разработки и внедрения систем менеджмента качества в туристских организациях. Умеет: разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов; оценивать качество оказания туристских услуг в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий. Владеет: методологией разработки и внедрения систем менеджмента качества; инструментами оценки качества услуг в туристской деятельности.

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 31 ак. часов (лекции — 12 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 77 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 14 ак. часов (лекции — 4 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 85 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Дисциплина Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа магистратуры «Индустрия делового и событийного туризма». Дисциплина изучается на 2 курсе в 1 и 2 семестрах по заочной форме обучения, на 2 курсе в 3 семестре по очной форме обучения.

Целью дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» является изучение нормативной базы стандартизации и сертификации в туристской индустрии, а также освоение инструментария и технологии решения основных типовых задач при проведении стандартизации и контроля качества туристских услуг.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ

осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
1	Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг	27	4			3								20	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли	27	4			3								20	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Сертификация в сфере туризма	25	4			2								19	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9			18		экзамен
	ИТОГО:	108	12			8			2	9			18	59	экзамен

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Конт роль	СРкр	СРэк	СР	
1	Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг	34	2			3								29	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли	32	1			3								28	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Сертификация в сфере туризма	31	1			2								28	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	ИТОГО:	108	4			8	2				9			85	экзамен

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг (ОПК-3.1)

Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Контроль качества. Система качества. Проблема обеспечения качества товаров и услуг. Приоритетные направления государственного регулирования туристической деятельности. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Положения Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Система технического регулирования в Российской Федерации Закон Российской Федерации «О техническом регулировании», Цели, принципы и задачи технического регулирования. Обеспечение качества туристического продукта как основная цель стандартизации и сертификации в туристической отрасли. Основные элементы технического регулирования. Международное сотрудничество в области стандартизации и подтверждения соответствия. Международные организации по стандартизации. Роль ISO в развитии международного сотрудничества в области стандартизации. Российская Федерация в международном сотрудничестве по стандартизации и подтверждению соответствия.

Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли (ОПК-3.1)

Общие понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы. Цели и принципы стандартизации. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент. Нормативные документы по стандартизации, порядок разработки стандартов. Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг. Стандартизация и классификация туристических услуг и средств размещения. Классификация услуг: международный и отечественный опыт. Стандартизация туристических услуг в Российской Федерации.

Федерации. Классификация и стандартизация услуг размещения: современные подходы.

Тема 3. Сертификация в сфере туризма (ОПК-3.1)

Подтверждение соответствия в системе технического регулирования. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательное подтверждение соответствия, знак обращения на рынке. Принципы и формы добровольного подтверждения соответствия, знаки соответствия. Органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры). Добровольная сертификация туристических услуг. Законодательная и нормативная база добровольной сертификации услуг. Системы добровольной сертификации услуг предприятий туристической отрасли. Правила и схемы сертификации. Технология сертификации.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.08 «Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к

текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

вариантов предложенных		вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.
--	--	--	---

4.4. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F
Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.			

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: групповое задание (ГЗ), доклад (Д).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристических услуг», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 2. Стандартизация в туристической отрасли

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме

«Стандартизация в туристической отрасли», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 3. Сертификация в сфере туризма

Темы для подготовки докладов по теме «Сертификация в сфере туризма»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Групповое задание	100	0,30	30
КТ-2	Тема 3. Доклад	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания группового задания

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

5.5. Критерии оценивания доклада

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

(экзамен):

1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг, требования к качеству.
2. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
3. Общероссийский классификатор услуг населению, общая структура кодового обозначения классификации услуг.
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг.
5. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
6. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, регламенты.
7. Правовая основа технического регулирования. Закон Российской Федерации «О технических
8. Техническое регулирование как механизм обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
9. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки.
10. Основные элементы системы технического регулирования
11. Цели и принципы стандартизации, органы по стандартизации.
12. Национальные стандарты и стандарты организаций: область применения, разработка и порядок утверждения.
13. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
14. Добровольное подтверждение соответствия, системы добровольной сертификации.
15. Обязательное подтверждение соответствия и обязательная сертификация.
16. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров).
17. Государственный надзор за соблюдением требований технических регламентов.
18. Основные положения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 5 декабря 1995 г.
19. Требования ГОСТ Р 50644-2009 «Услуги туристские. Требования безопасности
20. Требования ГОСТ Р 50681-2009 «Услуги туристские. Проектирование туристических услуг.
21. Требования ГОСТ Р 53522-2009 «Туристско-экскурсионные услуги. Основные положения»
22. Системы добровольной сертификации гостиничных услуг и других средств размещения.
23. Типы гостиничных номеров в соответствии с требованиями ГОСТов Российской Федерации.
24. Требования ГОСТ Р 50690-2000 «Услуги туристские. Общие требования».
25. Основные положения ГОСТ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения. Стандарты понятий терминов в сфере оказания услуг, управления качеством услуг».
26. Международная организация по стандартизации (ISO). Задачи международного сотрудничества в области стандартизации и сертификации.
27. Пакет документов для сертификации туристических услуг.
28. Стандарты серии ISO 9000 и их роль в развитии всеобщего управления качеством.
29. Сертификация систем качества и стандартов серии ISO 9000. Национальные награды в области качества обслуживания.
30. Стандартизация и сертификация услуг общественного питания.

31. Стандартизация и сертификация пляжей.
32. Стандартизация и сертификация горнолыжных трасс.

Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Задание 1.1 Какой документ устанавливает обязательные требования к безопасности гостиничных услуг и процессам их оказания в Российской Федерации? • А) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» • Б) Технический регламент Таможенного союза «О безопасности услуг гостиниц и иных средств размещения» • В) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ • Г) СанПиН 1.2.3685-21 (раздел по гостиницам) Задание 1.2 Что является объектом обязательной сертификации в туристской индустрии (в соответствии с законодательством РФ)? • А) Экскурсионные услуги • Б) Услуги по перевозке туристов автомобильным транспортом (регулярные перевозки) • В) Услуги туроператора по формированию турпродукта • Г) Услуги питания в ресторане при гостинице Задание 1.3 Какой знак указывает на то, что услуга прошла добровольную сертификацию в системе ГОСТ Р и соответствует требованиям национального стандарта? • А) Знак обращения на рынке (ЕАС) • Б) Знак РСТ (Петр I) – знак соответствия ГОСТ Р • В) Знак «Звезда» для классификации гостиниц • Г) Товарный знак изготовителя

Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Задание 2.1 Установите соответствие между видом стандарта (по иерархии в РФ) и его примером в туризме.	
		Вид стандарта	Пример
		1. Межгосударственный стандарт (ГОСТ)	А. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
		2. Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р)	Б. СТО 02012345-001-2019 «Правила бронирования гостиничных услуг» (внутренний стандарт сети отелей)
		3. Стандарт организации (СТО)	В. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (действует в странах СНГ)
		4. Технический регламент ЕАЭС	Г. ТР ЕАЭС 041/2017 «О безопасности оборудования для детских игровых площадок» (может касаться туристской инфраструктуры)
		Задание 2.2 Установите соответствие между категорией гостиницы (по системе классификации) и перечнем обязательных требований.	
		Категория	Требование
		1. ***** (5 звёзд)	А. Круглосуточная служба приёма, минимум 10% номеров с площадью не менее 25 кв. м
		2. *** (3 звезды)	Б. Наличие ресторана, конференц-зала, бизнес-центра, люкс-номеров, эксклюзивные услуги консьержа

		3. ** (2 звезды)	В. Наличие собственной прачечной, трансфера, нескольких ресторанов, СПА-центра
		4. * (1 звезда)	Г. Только койко-место и санузел в номере (не обязательно в номере), без ресторана, завтрак не обязателен
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Задание 3.1 Какие из перечисленных услуг туризма подлежат обязательной сертификации (в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 2413 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации...")? (Выберите три верных варианта). • А) Экскурсионные услуги • Б) Услуги по перевозке пассажиров автобусами (коммерческие перевозки) • В) Услуги гостиниц (обязательная классификация – не сертификация) • Г) Услуги по бронированию авиабилетов • Д) Услуги по организации питания (общественное питание, если оно связано с оборотом пищевой продукции) • Е) Услуги туроператора по формированию тура Задание 3.2 Какие требования содержатся в ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»? (Выберите три верных варианта). • А) Требования к оснащённости номеров (кровати, мебель, сантехника) • Б) Требования к классификации гостиниц по звездам (это другой документ) • В) Требования к персоналу (квалификация, форма, наличие руководства) • Г) Требования к обязательному наличию бассейна для 4 и 5 звёзд • Д) Требования к информационному обеспечению (вывеска, правила проживания)	

		Е) Требования к наличию лифта для всех зданий выше 1 этажа
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Задание 4.1 Расположите в правильной последовательности этапы процедуры добровольной сертификации услуг (например, экскурсионных) в системе ГОСТ Р. А) Проведение экспертизы и испытаний (оценка соответствия) Б) Принятие решения по заявке и заключение договора на сертификацию В) Выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия Г) Подача заявителем заявки в орган по сертификации Д) Инспекционный контроль за сертифицированной услугой (периодические проверки) Задание 4.2 Установите последовательность шагов при прохождении отелем классификации на присвоение звёзд (согласно Приказу Минэкономразвития № 547). А) Проведение экспертной оценки (комиссия выезжает в отель) Б) Подача заявки в аккредитованную организацию (например, в торгово-промышленную палату) В) Выдача свидетельства о присвоении категории (сроком на 3 года) Г) Самооценка отеля на соответствие требованиям (по перечню критериев для заявленной категории) Д) Инспекционный контроль (проверки в течение срока действия)
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ.	Задание 5.1 Туроператор рекламирует тур как «эксклюзивный VIP-тур», но ни в договоре, ни в программе нет ссылок на стандарты, подтверждающие уровень сервиса. Турист после поездки жалуется, что уровень обслуживания не соответствовал ожиданиям. В каком случае туроператор может быть привлечён к ответственности за нарушение требований к информации об услуге (ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»)?

	4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	А) Да, так как потребитель вправе знать, на основании каких стандартов (ГОСТ, технических условий) оказывается услуга, и если они не указаны – это нарушение. Б) Нет, так как VIP-услуги не стандартизированы. В) Только если турист докажет, что услуга была хуже, чем в обычном туре. Г) Нет, так как туроператор не обязан соблюдать никакие стандарты. Обоснуйте ваш выбор (сошлитесь на обязанность исполнителя указывать нормативные документы, которым соответствует услуга, и на последствия за недоведение информации). Задание 5.2 Система классификации гостиниц в РФ является обязательной. Какой нормативный акт это установил? Что грозит отелю, работающему без свидетельства о присвоенной категории? А) Федеральный закон № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (статья 5.1); административный штраф по ст. 14.39 КоАП РФ. Б) Только рекомендательный ГОСТ; никакой ответственности нет. В) Правила предоставления гостиничных услуг; предупреждение. Г) Нет обязательной классификации, только добровольная. Обоснуйте ваш выбор (укажите конкретные реквизиты закона и статьи КоАП).
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Задание 6.1 Опишите структуру и цели системы технического регулирования в Российской Федерации применительно к туристским услугам. В чём различие между техническими регламентами (обязательными) и национальными стандартами (добровольными к применению)? Приведите по одному примеру для туризма. Задание 6.2 Сравните обязательную классификацию гостиниц и добровольную сертификацию экскурсионных услуг. По каким критериям они различаются: правовая основа, процедура, ответственность за нарушение,

		срок действия, наличие инспекционного контроля? Ответ оформите в виде таблицы. Задание 6.3 Разработайте чек-лист для внутреннего аудита туроператора на соответствие требованиям ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские услуги. Основные положения по обеспечению безопасности туристов». Перечислите не менее 5 обязательных пунктов проверки (например, наличие инструкций по действиям в ЧС, информирование туристов о рисках) и поясните, почему каждый пункт важен. Задание 6.4 Каковы последствия для туристского предприятия, если при проверке Роспотребнадзором выявлено, что информация об услуге (категория номера, звездность отеля, наличие заявленного оборудования) не соответствует действительности, а также отсутствуют сертификаты на дополнительные услуги (например, детский аттракцион)? Опишите возможные меры административной ответственности (штрафы, приостановление деятельности), а также гражданско-правовые последствия для потребителей. Приведите ссылки на конкретные статьи КоАП РФ и Закона "О защите прав потребителей".
--	--	--

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу

обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. Арсений, Р. М. Классификация гостиниц : учебное пособие / Р. М. Арсений. — Москва : Университетская книга, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-98699-422-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/156673/details>.
2. Канке, А. А. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / А.А. Канке, И.П. Кошечкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-016835-7. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1243101>.
3. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 300 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). — DOI 10.12737/987201. — ISBN 978-5-16-014476-4. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2142446>.

8.2. Дополнительная литература

1. Бисерова, В. А. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / В. А. Бисерова, Н. В. Демидова, А. С. Якорева. — Саратов : Научная книга, 2012. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8207.html>.
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692>
3. Дехтярь, Галина Максовна. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. - Москва : Юрайт, 2022. - 412 с. : ил. - (Профессиональная практика) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>
4. Заславский, М. Л. Товароведение, стандартизация и сертификация : учебное пособие / М. Л. Заславский. — Москва : Евразийский открытый институт, 2008. — 157 с. — ISBN 978-5-374-00104-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10872.html>
5. Николаева, М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 297 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1003102. - ISBN 978-5-16-014761-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2237205>.
6. Смагулов, Б. К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б. К. Смагулов, Л. О. Штриплинг, И. Е. Карасёв. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html>.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (последняя редакция)

2. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция)
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"
5. Приказ Минкультуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
6. ГОСТ Р 53603 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации».
7. ГОСТ Р 54659 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)».
8. ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования»
9. ГОСТ Р 51185 «Средства размещения. Общие требования»
10. ГОСТ Р 53423 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
11. ГОСТ Р 53522 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
12. ГОСТ Р 50644 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
13. ГОСТ Р 50681 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
14. ГОСТ Р 53997 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
15. ГОСТ Р 53998 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
16. ГОСТ Р 54599 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха».
17. ГОСТ Р 54604 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
18. ГОСТ Р 54605 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».
19. ГОСТ Р 54606 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
20. ГОСТ Р 54600 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://szii-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

5. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»