

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины  
«Стандартизация и сертификация туристских услуг»**

Направление подготовки

**43.02.16. Туризм и гостеприимство**

*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**

Форма обучения

**Очная/очно-заочная/заочная**

**Год начала подготовки - 2023**

*(по учебному плану)*

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

## Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг»

### 43.02.16. Туризм и гостеприимство

#### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК-6, ПК-1.1.

Дисциплина изучается на:

- *очная/очно-заочная/заочная* форма обучения: 3 курс, 5-6 семестр – зачет с оц.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является формирование у специалистов среднего звена системы теоретических знаний, методических навыков и опыта практического применения стандартов по классификации и сертификации в сфере туризма. Изучение основных документов Российской Федерации в области стандартизации и сертификации туристской деятельности и деятельности средств размещения. Изучение основ использования стандартов и других нормативно-правовых документов в практической работе туристской компании или гостиницы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-6, ПК-1.1.	Описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения; Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Сущность гражданско-патриотической значимости профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; Законодательство Российской Федерации в сферах туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

		Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
--	--	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	98
в т.ч. в форме практической подготовки	94
в т. ч.:	
теоретическое обучение	47
практические занятия	47
<i>Самостоятельная работа</i>	4
<i>Лабораторная работа</i>	
<b>Промежуточная аттестация – зачет с оц.</b>	

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Тема 1.1. Организация и технологии стандартизации</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Объект, предмет, основные понятия дисциплины. Механизм стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Принципы стандартизации, методы стандартизации</p> <p><b>Практическое занятие</b> Выполнение задания: Анализ основных определений и терминов, используемых в области технического регулирования и в сфере услуг</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнить таблицу «Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646-</p>

	2012 «Услуги населению. Термины и определения»
<b>Тема 1.2. Категории и виды стандартов</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Государственные, отраслевые стандарты, технические условия, стандарты предприятий, стандарты организаций, международные стандарты (ИСО) Стандарты основополагающие, стандарты на продукцию, услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий:</b> Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Заполнить таблицу «Соответствие нормативных документов (стандартов в области туризма) современным требованиям
<b>Тема 1.3. Система стандартизации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Государственная система стандартизации в России и краткая история ее развития. Органы и службы стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Выполнение задания: Особенности оказания услуг и их стандартизация. Методология стандартизации услуг. Основные понятия. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Доклады на тему: «Зарубежный опыт стандартизации услуг» - анализ опыта различных европейских стран.
<b>Тема 1.4. Контроль и надзор за соблюдением требований стандартов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Основные задачи органов Государственного надзора в РФ. Объекты государственного надзора. ИСО как орган стандартизации, регулирования и контроля качества на международном уровне
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Выполнение задания: Знаки соответствия – понятие, формы, размеры, технические требования. Способы маркировки знаками соответствия. Устный опрос по теме Знаки соответствия при обязательной сертификации. Знаки соответствия добровольных систем сертификации <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовить доклады: Правила применения знака соответствия. Структура стандартов ИСО Сфера деятельности ИСО Организационная структура ИСО
<b>Тема 2.1. Основные цели, задачи и принципы сертификации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	1.Содержание термина «сертификация». 2.Сертификация обязательная и добровольная. 3.Система сертификации.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Заслушивание сообщений по темам Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Эффект сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Организация и проведение обязательной сертификации. Системы добровольной сертификации действующие на территории РФ <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка рефератов: Законодательная база сертификации в Российской Федерации. Стандарты ИСО в российской сертификации. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации.

<b>Тема 2.2.</b> <b>Порядок проведения сертификации туристских услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Критерии сертификации услуг. Органы по сертификации в сфере услуг. Требования к нормативным документам на сертифицируемые услуги. Порядок проведения сертификации услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг, влияющие на организацию их сертификации..
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Правовое регулирование сертификации туристских услуг. Обеспечение качества туристского продукта. Государственный надзор за сертифицированными услугами.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>

<b>Тема 2.3</b> <b>Сертификация качества на основе стандарта в ИСО серии 9000</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Работа турфирмы по обеспечению качества услуг в работе: со средствами размещения; предприятиями, оказывающими услуги по трансферу; иными предприятиями, оказывающими услуги, входящими в туристский продукт; с клиентами. Разработка документации туристского предприятия в области качества.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Подготовка к сертификации СМК туристского предприятия. Процедура сертификации СМК. Подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ нормативных правовых актов, регламентирующих качество оказания услуг потребителю.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет № - 509,

столы компьютерные –20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., наглядные пособия – в электронном виде, меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ

№0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);

- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);

- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

### **3.1.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308391> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 335 с. - ISBN 978-5-8199-0786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

### **3.1.2. Дополнительные источники**

1. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма: учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. ( Высшее образование: Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005291-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558464> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

## **4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **4.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:**

1. Знак соответствия и его применение.
2. Этапы проведения классификации гостиниц и других средств размещения.
3. Государственные стандарты в сфере туризма.
4. Система классификации горнолыжных трасс.
5. Цели создания системы классификации горнолыжных трасс.
6. Нормативно-правовые документы, регулирующие систему



- стандартизации в сфере туристских услуг и гостиничного обслуживания.
7. Виды страхования туриста. Права и обязанности сторон по договору страхования.
  8. Порядок исчисления и сроки уплаты налогов с различных видов туристского бизнеса.
  9. Порядок денежных переводов за границу и способы получения валюты за рубежом во время международных туров.

#### **4.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)**

- 1 Порядок исчисления и сроки уплаты налогов с различных видов туристского бизнеса.
- 2 Порядок денежных переводов за границу и способы получения валюты за рубежом во время международных туров.
- 3 Перечислите формы оказания правовых и консультационных услуг населению в области туризма.
- 4 Порядок подачи туристами исковых заявлений о возмещении причиненного им имущественного вреда, а также вреда, причиненного здоровью.
- 5 Назовите и охарактеризуйте международные конвенции, регулирующие перемещение туристов по всему миру.
- 6 Стандартизация в туризме. Основные положения.
- 7 Сертификация туристских услуг.
- 8 Порядок проведения сертификации туристских услуг.
- 9 Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
- 10 Что такое стандарты туристского обслуживания? Назовите категории стандартов.
- 12 Что понимается под лицензированием международной туристской деятельности?
- 13 На основе какого нормативного документа осуществляется лицензирование в туризме?
- 14 Назовите условия действия и срок действия лицензии.
- 17 Каким образом лицензируется гостиничная деятельность? Назовите основные нормативные документы, используемые при лицензировании.
- 18 Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
- 19 Какими нормативными документами определяется правовая основа сертификации?
- 20 В чем различия обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц?
- 21 Что такое безопасность туристской услуги?
- 23 Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
- 24 Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
- 25 Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.
- 26 Какова роль правового регулирования в сфере туристской деятельности?
- 27 Дайте определение туризма.
- 28 Перечислите виды туризма и охарактеризуйте их.
- 29 Перечислите и охарактеризуйте правовые акты регулирующие туристскую деятельность в Российской Федерации.
- 30 Охарактеризуйте правовые акты, регулирующие деятельность в

сфере международного туризма.

31 Какие известны региональные нормативные акты по вопросам туризма и дайте им характеристику.

32 Разъясните порядок создания и регистрации туристских фирм.

33 Перечислите лицензионные виды деятельности в сфере туризма.

34 Дайте понятие туристского продукта и охарактеризуйте состав туристских услуг.

35 Каков порядок разрешения таможенных и визовых формальностей.

36 Как осуществляется законодательное регулирование деятельности туроператоров и турагентов?

37 Ответственность за нарушение таможенных правил и сроки обжалования, действительно нарушающие права туристов.

38 Ответственность туристов за нарушение правил безопасности и условий контракта.

39 Виды страхования туриста. Права и обязанности сторон по договору страхования.

40 Охарактеризуйте правовые формы сотрудничества и партнерства по вопросам туризма между странами СНГ и странами Европейского Союза.

#### **4.3. Тестовые задания для проверки знаний обучающихся**

1. Верны ли утверждения? А) По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции: осуществляет подтверждение соответствия добровольного и обязательного соответствия; выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие сертификацию; В) По Федеральному закону «О техническом регулировании», орган по сертификации выполняет следующие функции: предоставляет заявителю право на применение знака соответствия, если это предусмотрено соответствующей системой сертификации; приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

А - да, В - да

А - да, В - нет

А - нет, В - нет

А - нет, В - да

2. \_\_\_\_\_ – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров

потребительская экспертиза

декларирование соответствия

подтверждение соответствия

регистрация

3. Договор об отчуждении исключительного права на товарный знак, лицензионный договор, а также другие договоры, посредством которых осуществляется распоряжение исключительным правом на товарный знак, должны быть заключены в письменной форме и подлежат \_\_\_\_\_ в федеральном органе исполнительной власти по интеллектуальной собственности

государственной регистрации

учету

не подлежат регистрации

регистрации в патентном бюро

4. \_\_\_\_\_ – для продукции и услуг, которые не подлежат обязательной сертификации, может проводиться работа по установлению соответствия продукции стандартам на добровольной основе

- добровольная сертификация
  - потребительская экспертиза
  - подтверждение соответствия
  - обязательная сертификация
5. Механизм, с помощью которого государство влияет на уровень обслуживания туристов
- лицензирование
  - сертификация
  - аккредитация
  - регистрация
6. процедура, посредством которой какой-либо орган фиксирует соответствующие признаки продукции, процесса или услуги
- лицензирование
  - регистрация
  - аккредитация
  - сертификация
7. Если после получения сертификата соответствия в процессе работы у туристского предприятия появляется новая услуга, подлежащая обязательной сертификации, то эту услугу предприятие \_\_\_\_\_
- обязано обновить сертификат
  - обязано заявить на сертификацию
  - обязано внести в имеющийся сертификат
  - может не заявлять на сертификацию
8. Общероссийский классификатор услуг населения (ОКУН) включает \_\_\_\_\_, относящихся к туристской и экскурсионной деятельности, а также услуги по предоставлению мест проживания.
- более 40 услуг
  - более 20 услуг
  - более 80 услуг
  - более 60 услуг
9. Обязательная сертификация туристских услуг и услуг гостиниц, а также предприятий питания введена Госстандартом России
- с 1 августа 1997 г.
  - с 1 мая 1993 г.
  - с 10 июля 1996 г.
  - с 1 июля 1995 г.
10. 10 июня 1993г. Верховным Советом РФ принят закон
- "О сертификации продукции и услуг"
  - "Об основах туристской деятельности в РФ"
  - "О лицензировании отдельных видов деятельности"
  - "О защите прав потребителей"
11. Система туристической ориентирующей информации представляет собой совокупность туристических информационных носителей для обозначения туристических ресурсов и объектов туристической индустрии, услуг, направленных на \_\_\_\_\_, с использованием туристических символов (пиктограмм) согласно приложению
- информатизацию туриста
  - качественный отдых
  - удовлетворение потребностей туриста
  - расширение кругозора
12. Верны ли утверждения? А) Основными принципами технического регулирования отношений в области предоставления туристских услуг являются:

применение единых правил установления требований к выполнению работ или оказанию услуг клиентам туристских компаний; недопустимость совмещения полномочий органа государственного контроля и органа по сертификации В)  
Основными принципами технического регулирования отношений в области предоставления туристских услуг являются: о соответствии технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материальнотехнической базы; недопустимость совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию

- А - да, В - нет
- А - нет, В - нет
- А - да, В - да
- А - нет, В - да

13. Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения являются:

- туристские услуги
- бытовые услуги
- рекламно-информационные услуги
- медицинские услуги

14. \_\_\_\_\_ – совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов

- Вид туристской услуги
- Условия обслуживания
- Качество туристского обслуживания
- Процесс туристско-экскурсионного обслуживания

15. Для осуществления своих полномочий на местах Госстандарт России на территории всех субъектов Федерации создал \_\_\_\_\_

- территориальные органы Госстандарта России
- центры метрологии
- центры сертификации
- центры стандартизации

16. Верны ли утверждения? А) Сопутствующая лицензия - лицензия, связанная с продажей или приобретением комплектного оборудования или выполнением услуг. В) Сопутствующая лицензия - лицензия, связанная с выполнением услуг.

- А - да, В - да
- А - да, В - нет
- А - нет, В - нет
- А - нет, В - да

17. \_\_\_\_\_ - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту, проводится в формах государственного контроля (надзора), аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия и в иной форме.

- муниципальный контроль
- государственный контроль
- оценка качества
- оценка соответствия

18. \_\_\_\_\_ – совокупность факторов, воздействующих на туриста в процессе получения услуги

- Процесс туристско-экскурсионного обслуживания
- Условия обслуживания
- Качество туристского обслуживания
- Вид туристской услуги

19. Нормативными документами при обязательной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц могут быть межгосударственные стандарты и государственные стандарты \_\_\_\_\_ России, утвержденные органами государственного управления

- межгосударственные стандарты и государственные стандарты
- методички
- инструкции
- правила

20. \_\_\_\_\_ – устанавливает требования, которым должна удовлетворять группа однородных услуг (услуги туристские, услуги транспортные) или конкретные услуги (классификация гостиниц, грузовые перевозки) с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению

- стандарт на услугу
- стандарт на методы контроля
- стандарт на термины и определения
- стандарт на процессы

21. Верны ли утверждения? А) Приостановление действия лицензии или ее аннулирование может наступить в случае представления лицензиатом соответствующего заявления В) Приостановление действия лицензии или ее аннулирование может наступить в случае обнаружения недостоверных данных в документах, представленных для получения лицензии

- А - да, В - нет
- А - да, В - да
- А - нет, В - да
- А - нет, В - нет

22. Верны ли утверждения? А) Разовая лицензия - лицензия на импорт и экспорт товаров по каждой отдельной сделке, выдаваемая на срок, необходимый для ее осуществления, но не свыше одного года. В) Разовая лицензия - лицензия на импорт и экспорт товаров по каждой отдельной сделке, выдаваемая на срок, необходимый для ее осуществления, но не свыше 3 лет.

- А - нет, В - нет
- А - да, В - нет
- А - да, В - да
- А - нет, В - да

23. Характеристика условий обслуживания туристов, выражающихся в этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг, комфортности и эстетичности среды обслуживания -

- культура обслуживания
- условия обслуживания
- качество туристского обслуживания

процесс туристско-экскурсионного обслуживания

24. Минимальный опыт работы руководителя для турагентства

- 5 лет
- 7 лет
- 3 года
- 1 год

25. Верны ли утверждения? А) Валютная лицензия - разрешение, выдаваемое центральным банком коммерческому банку на кредитно-расчетное обслуживание внешнеэкономических, валютных операций юридических и физических лиц. В) Валютная лицензия - разрешение, выдаваемое центральным банком коммерческому банку на кредитно-расчетное обслуживание внешнеэкономических, валютных

операций юридических лиц.

- А - да, В - нет
- А - да, В - да
- А - нет, В - нет
- А - нет, В - да

26. \_\_\_\_\_ – совокупность действий и процедур с целью подтверждения (посредством сертификата соответствия или знака соответствия) того, что продукт или услуга соответствует определенным стандартам или техническим условиям

- Минимизация
- Сертификация
- Стандартизация
- Услуга

27. Документ, устанавливающий технические, технологические и другие характеристики туристских услуг и процессов обслуживания -

- стандарт на процесс обслуживания
- технический документ
- указ Президента РФ
- стандарт на услугу

28. Верны ли утверждения? А) К НД по стандартизации, действующим на территории России, относятся: государственные стандарты РФ – ГОСТ Р; общероссийские классификаторы технико-экономической информации - ОКТЭИ. В) К НД по стандартизации, действующим на территории России, относятся: стандарты отраслей - ОСТ; стандарты предприятий - СТП; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных организаций.

- А - нет, В - нет
- А - нет, В - да
- А - да, В - да
- А - да, В - нет

29. Проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований продукции, работам, услугам, установленных законодательными актами или принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами

- муниципальный контроль
- оценка качества

- государственный контроль
- оценка соответствия

30. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах -

- туристское обслуживание
- туристская услуга
- туристско-экскурсионное обслуживание
- экскурсионное обслуживание

31. \_\_\_\_\_ – прием иностранных туристов на территории Российской Федерации и направление туристов за рубеж, сформированы условия лицензирования, обязательного для данного вида деятельности.

- внутрироссийская туроператорская деятельность
- деятельность туроператоров
- турагентская деятельность
- международная туристская деятельность

32. Верны ли утверждения? А) Процессы туристско-экскурсионного обслуживания

подразделяются на процессы организации и управления, обеспечивающие процессы  
В) Процессы туристско-экскурсионного обслуживания подразделяются на технологические процессы оказания услуг и обслуживания

- А - нет, В - нет
- А - да, В - да
- А - да, В - нет
- А - нет, В - да

33. Государственная пошлина за регистрацию лицензионного договора (лицензионного соглашения) на товарный знак составляет \_\_\_\_\_. + по 8500 руб. за каждое свидетельство свыше 1-го (НДС не облагается)

- 10 000 руб
- 8 000 руб
- 5 000 руб
- 15 000 руб

34. Правительство РФ приняло Постановление "О лицензировании международной туристической деятельности" №1222, в котором определены

- условия действия лицензии
- сроки действия лицензии
- порядок ведения лицензионной деятельности
- виды деятельности

35. \_\_\_\_\_ – в широком смысле - разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю

- исключительная лицензия
- лицензия
- простая лицензия
- государственная лицензия

36. Требования к организации и порядку проведения работ по стандартизации, маркетингу, сертификации, управлению качеством -

- стандарты на туристские (экскурсионные услуги)
- стандарты основополагающие
- стандарты на процессы туристско-экскурсионного обслуживания
- стандарты общетехнические

37. \_\_\_\_\_ – деятельность, направленная на достижение упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих и потенциальных задач

- Сертификация
- Минимизация
- Услуга
- Стандартизация

38. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов/экскурсантов (далее - туристов) -

- туристская услуга
- экскурсионное обслуживание
- туристско-экскурсионное обслуживание
- туристское обслуживание

39. Верны ли утверждения? А) Коды классификатора ОКУН применяются при проведении сертификации туристских услуг и указываются в сертификатах соответствия безопасности и качества услуг В) Коды классификатора ОКУН

применяются при проведении сертификации услуг гостиниц и указываются в сертификатах соответствия безопасности и качества услуг

А - нет, В - нет

А - да, В - да

А - нет, В - да

А - да, В - нет

40. Как известно, срок действия объектов интеллектуальной собственности имеет определенные рамки: для товарного знака - \_\_\_\_\_ с возможностью продления действия регистрации

8 лет

10 лет

5 лет

12 лет