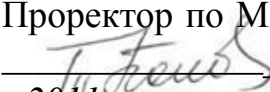


Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ «НИНХ»

Кафедра туризма, гостеприимства и курортного дела

Рег. № 736-11/02

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по МР и ЗО НГУЭУ
 Т.А. Половова
«04» июля 2011г.

**МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**ЧАСТЬ 2. Методические указания по выполнению
итоговой контрольной работы.**

Учебная дисциплина «Управление качеством услуг в туризме»

Для студентов направления 100400 Туризм,
профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

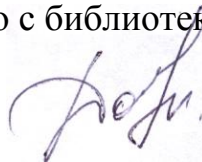
Новосибирск 2011

Методическое руководство разработано

Никоненко Дмитрием Валентиновичем, кандидатом исторических наук,
доцентом кафедры туризма, гостеприимства и курортного дела.

Учебно-методическое обеспечение согласовано с библиотекой университет

Зав.библиотекой



Н.Ю. Долгова

Методическое руководство по организации самостоятельной работы студентов
соответствует внутреннему стандарту НГУЭУ

Начальник отдела планирования
и организации учебно-методической
работы



В.Е. Федорова

Утверждено на заседании кафедры туризма, гостеприимства и курортного дела
(протокол от «30» июня 2011 г. № 17).

Заведующий кафедрой
кандидат экономических наук



М.В. Артамонова

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие положения учебной дисциплины	4
Раздел 2. Инструкция по выполнению итоговой контрольной работы.....	5
2.1. Перечень этапов написания контрольной работы, их характеристика	5
2.2. Требования к объему и оформлению текста контрольной работы.....	6
2.3. Правила выбора варианта контрольной работы	6
2.4. Требования к структуре контрольной работы, которые должны быть соблюдены студентом.....	7
2.5. Критерии оценки выполнения контрольной работы.....	7
Раздел 3. Задания для выполнения контрольной работы.....	7
Раздел 4. Библиографический список.....	38
Приложение 1. Образец оформления титульного листа контрольной работы.....	42

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Итоговая контрольная работа - самостоятельная письменная аналитическая работа, выполняемая студентами заочной формы обучения, выступающая важнейшим элементом промежуточной аттестации по дисциплине.

Целью итоговой контрольной работы является определение уровня подготовленности студента к будущей практической работе, в связи с чем он должен продемонстрировать в содержании работы навыки решения практических задач.

Исходя из цели, в процессе выполнения итоговой контрольной работы решаются следующие задачи:

- формировать и развивать мировоззрение, основанное на гуманистических ценностях, ценности правового государства, международного сотрудничества;
- формировать у студентов комплекс знаний, умений и навыков в области управления качеством, необходимых для профессиональной деятельности;
- формировать у студентов представления об организационных основах систем менеджмента качества;
- рассмотреть системы, формы и методы управления качеством туристских услуг;
- учить студентов применять полученные теоретические знания в практической деятельности специалистов в сфере туризма.

Настоящие методические указания предназначены для организации контроля усвоения теоретической части дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» и приобретения умений и навыков, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Содержательная часть заданий, выполняемых студентами, базируется на

учебной программе дисциплины. Компетенции, приобретенные в результате выполнения данного контрольного задания, будут способствовать в дальнейшем успешному выполнению выпускной квалификационной работы.

Контрольная работа может выполняться студентами с использованием учебно-методической литературы по курсу «Управление качеством услуг в туризме», на основе практического опыта работы в сфере социально-культурного сервиса и туризма, на основе использования нормативной документации в области рекреационных услуг.

В ходе выполнения контрольной работы должны быть соблюдены правила оформления (ссылки на цитируемую литературу, оформление таблиц, схем, графиков) и содержания.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИТОГОВОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.

Каждый студент заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» выполняет контрольную работу, состоящую из двух ситуационных (практических) задач и десяти тестовых заданий (тестов).

2.1. Перечень этапов написания контрольной работы, их характеристика:

На **первом этапе** определяется номер варианта контрольной работы, в зависимости от последней цифры номера зачетной книжки студента (студенческого билета).

На **втором этапе** следует подобрать необходимую литературу по соответствующей теме и приступить к раскрытию ситуационных задач контрольной работы. Ответы на ситуационные задачи должны содержать подробные ответы.

На **третьем этапе** формируются ответы на тестовые задания контрольной работы, и работа отправляется для проверки на кафедру.

2.2. Требования к объему и оформлению текста контрольной работы:

Текст контрольной работы должен быть представлен на стандартных листах бумаги формата А4 (текст на одной стороне листа). Работа по возможности должна быть напечатана на принтере. Номер шрифта – 14; интервал – 1,5. Объем работы, напечатанной на принтере – не менее 15 листов текста (без учета приложений).

Допускается рукописный вариант представления работы при условии написания работы аккуратным, разборчивым, легко читаемым почерком на бумаге формата А4 (на одной стороне листа); объем работы в рукописном варианте не менее 30 листов текста (без учета приложений).

Контрольная работа должна сдаваться студентом на кафедру в НГУЭУ. Срок проверки работы преподавателем 10 дней со дня регистрации, исключая выходные и праздничные дни.

2.3. Правила выбора варианта контрольной работы.

Таблица выбора варианта контрольной работы для дисциплины «Управление качеством услуг в туризме».

Номер варианта темы контрольной работы	Последняя цифра номера зачетной книжки студента (студенческого билета)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

Номер варианта темы контрольной работы	Последняя цифра номера зачетной книжки студента (студенческого билета)
8	8
9	9
10	0

2.4. Требования к структуре контрольной работы, которые должны быть соблюдены студентом.

Титульный лист (см. Приложение 1).

План.

1. Ситуационная (практическая) часть:

1.1. Текст ситуационной (практической) задачи №1.

1.2. Ответ на задачу №1

1.3. Текст ситуационной задачи (практической) задачи №2

1.4. Ответ на практическую задачу №2

2. Тестовая часть:

2.1. Содержание десяти тестовых заданий варианта (тексты вопросов) и ответ на каждое из заданий.

3. Список литературы, используемой для написания контрольной работы.

2.5. Критерии оценки выполнения контрольной работы.

По результатам проверки контрольной работы преподавателем, он выставляет оценку «зачтено» или «незачтено», в соответствии со следующими критериями: 1) более 50% заданий выполнено правильно, в том числе не менее одной задачи; 2) соблюдение правил оформления текста контрольной работы; 3) использование рекомендованных библиографических источников; 4) степень самостоятельности выполнения работы.

РАЗДЕЛ 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант № 1.

Задача 1. Рассмотреть историю развития стандартизации в РФ и выделить основные этапы ее развития. Выявить факторы, влияющие на развитие стандартизации на современном этапе.

Задача 2. По результатам анализа схем сертификации следует ответить на следующие вопросы, какая (какие) схема (схемы):

- а) не предусматривает испытаний;
- б) базируется только на типовом испытании;
- в) предусматривает испытание каждого образца;
- г) предусматривает самую жесткую процедуру проверки;
- д) включает элементы 1, 2 и 3 схем;
- е) при какой (каких) схемах имеется возможность по результатам инспекционного контроля оперативно приостановить отгрузку продукции, не соответствующей стандартам.

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Нормативно-правовая база по сертификации туристских услуг была создана:

- А. В 1994 году.
- Б. В 2003 году.
- В. В 2006 году.
- Г. Нет правильного ответа.

2. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» устанавливает требования для предприятий и граждан-предпринимателей, оказывающих услуги населению. Верно ли данное высказывание:

А. Да.

Б. Нет.

3. В ГОСТ Р 50644-94 установлены факторы риска для жизни и здоровья граждан. Какие факторы не входят в данную классификацию:

А. Травмоопасность.

Б. Пожароопасность.

В. Опасность излучений.

Г. Химические воздействия.

Д. Опасность заражений вирусными инфекциями.

4. Травмоопасность может возникнуть из-за следующих причин:

А. Перемещения различных механизмов и предметов.

Б. Сложного рельефа местности.

В. Метеоритного дождя.

Г. Лунного затмения.

Д. Неправильно используемого туристами снаряжения и инвентаря.

5. Какие средства защиты должны использовать туристы при пересечении сложных участков маршрутов:

А. Страховочные веревки.

Б. Головные шлемы.

В. Медицинские аптечки.

6. Предупреждение вредных воздействий окружающей среды обеспечивается:

А. Выбором благоприятного времени года.

Б. Рациональным проектирование трассы туристского маршрута.

В. Учетом погодных условий региона.

Г. Обеспечением соответствующей экипировки туристов.

Д. Все ответы верны.

7. В средствах размещения безопасность проживания туристов обеспечивается соблюдением:

А. Требований строительных норм и правил.

Б. Требований безопасности технической эксплуатации.

В. Мерами, гарантирующими личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Г. Совместимость и взаимозаменяемость услуг.

8. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению потребности туристов – это:

А. Туристская услуга.

Б. Тур.

В. Программа обслуживания туристов.

9. Основанием для внеплановых проверок могут послужить обращения граждан с жалобами на предмет невыполнения обязательных требований стандартов:

А. Да.

Б. Нет.

10. Сертификацию туристских услуг проводят по:

А. Схеме 2.

Б. Схеме 5.

В. Схеме 1.

Вариант №2.

Задача 1. При реализации каких целей выполняются следующие функции: а) охранная; б) ресурсосберегающая; в) коммуникативная; г)

цивилизующая?

Задача 2. Выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов, учитывая специфику производства (объем, периодичность выпуска, технологию):

- а) партии импортных пищевых продуктов;
- б) ювелирных изделий из золота;
- в) игрушек на стадии освоения;
- г) игрушек на стадии массового производства;
- д) стиральных машин отечественного производства;
- е) скоропортящихся пищевых продуктов.

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Основными задачами Государственного надзора являются:

А. Предотвращение и пресечение нарушения требований обязательных требований стандартов.

Б. Контроль за соблюдением правил обязательной сертификации.

В. Предоставление всем заинтересованным лицам информации о фактическом соблюдении исполнителем услуг требований к услугам.

Г. Соблюдение метрологических правил и норм.

2. Государственный контроль проводится:

А. В организации, оказывающей услуги.

Б. В органах по сертификации услуг.

В. В испытательных лабораториях.

3. Государственный надзор проводится путем проведения:

А. Проверки.

Б. Аудита.

В. Аттестации.

4. По результатам государственного надзора составляется:

- А. Акт проверки.
- Б. Резюме.
- В. Аттестат об аккредитации.

5. Международно признанный способ оценки и признания компетентности лабораторий и органов, осуществляющих оценку и подтверждение соответствия различных услуг – это:

- А. Аккредитация.
- Б. Сертификация.
- В. Государственный контроль и надзор.

6. При проведении государственного контроля и надзора проверке подлежат:

- А. Продукция, процессы и услуги.
- Б. Техническая документация на продукцию, процессы и услуги.
- В. Соблюдение требований нормативных документов, устанавливающих правила проведения обязательного подтверждения соответствия.
- Г. Все ответы верны.
- Д. Нет правильного ответа.

7. Плановые мероприятия по государственному контролю и надзору проводятся:

- А. Не более чем один раз в два года в отношении одного и того же ЮЛ.
- Б. Не менее чем два раза в один года.
- В. Один раз в год.

8. Имеют ли государственные инспекторы право доступа в служебные и производственные помещения проверяемого объекта:

А. Да.

Б. Нет.

9. Повторные проверки проводятся с целью:

А. Контроля и устранения выявленных нарушений обязательных требований стандартов.

Б. Своевременного выполнения предписаний.

В. вариант ответа А+ вариант ответа Б.

Г. Нет правильного ответа.

10. Основанием для внеплановых проверок могут послужить обращения граждан с жалобами на предмет невыполнения обязательных требований стандартов:

А. Да.

Б. Нет.

Вариант №3.

Задача 1. В чем преимущества стандарта организации перед национальным стандартом? Свой ответ обоснуйте.

Задача 2. Выявите преимущества и недостатки известных Вам схем сертификации, результаты занесите в таблицу:

№ схемы	Объекты испытаний	Место отбора объектов испытаний	Место проведения испытаний	Результат сертификации

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Схема сертификации товаров может включать:

- А. Проверку производства.
- Б. Инспекционный контроль системы качества.
- В. Испытания типового образца.
- Г. Оценку компетентности ИЛ.

2. Большинство российских ИЛ аккредитованы на:

- А. Техническую компетентность.
- Б. Независимость.
- В. вариант ответа А+ вариант ответа Б.

3. Условия применения знака соответствия в системах сертификации определяются:

- А. Росстандартом.
- Б. Заявителем.
- В. Договором между держателем сертификата и лицензиаром.

4. Номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации определяет:

- А. Организация-потребитель.
- Б. Заявитель.
- В. Национальный орган по сертификации.
- Г. Нет правильного ответа.

5. Номенклатура товаров, подлежащих обязательной сертификации, распространяется на импортируемые товары:

- А. Да.
- Б. Нет.

6. Знаки соответствия имеют системы:

- А. Обязательной сертификации.

Б. Добровольной сертификации.

7. Партия импортируемого товара сопровождается сертификатом соответствия, выданным зарубежным органом. Сертификат будет признан в РФ если:

А. Не истек срок его действия.

Б. Орган, выдавший сертификат, аккредитован Росстандартом.

В. Орган, выдавший сертификат, аккредитован в системе Ростест - Эстония.

8. Правом признания сертификата соответствия на импортируемые товары обладает:

А. Получатель.

Б. Орган любой российской системы обязательной сертификации.

В. Система сертификации ГОСТ Р.

Г. Нет правильного ответа.

9. Поставщик товара из Республики Корея в Россию осуществил сертификацию в Сингапурской компании «ГОСТ-Азия». Будет ли признан сертификат на территории РФ:

А. Да.

Б. Нет.

В. После повторных испытаний по правилам Системы ГОСТ Р,

10. Если в контракте купли-продажи предусмотрена обязательная сертификация ввозимого в РФ товара, то экспортер обязан осуществить сертификацию по правилам Системы ГОСТ Р. Для признания сертификата в РФ ему следует провести сертификацию в:

А. Стране происхождения товара.

Б. ДИН ГОСТ ТЮФ – Европа.

В. ГОСТ-Азия.

Г. Зарубежной лаборатории, аккредитованной Госстандартом РФ.

Д. Все ответы верны.

Вариант №4.

Задача 1. Что такое основополагающий стандарт? Приведите примеры организационно-методических и общетехнических стандартов.

Задача 2. В коммерческое предприятие поступил товар:

А. без сертификата соответствия.

Б. с иностранным сертификатом.

В. с сертификатом ГОСТ Р.

Каков алгоритм действий коммерческой организации в вариантах А, Б, В?

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию в том, что продукция (процесс, услуга) соответствуют заданным требованиям – это:

А. Государственная приемка.

Б. Государственный технический надзор.

В. Сертификация соответствия.

Г. Государственный надзор за соблюдением требований стандартов.

Д. Испытания при разработке и изготовлении продукции.

2. Сертификация соответствия подтверждает соответствие установленным требованиям:

А. Однородности партии товара.

Б. Технического уровня товара.

В. Параметров безопасности.

Г. Всех показателей качества товара.

Д. Показателей экологичности

3. Подтверждение поставщика о соответствии товаров имеет форму:

А. Стандарта предприятия.

Б. Заявления-декларации о соответствии.

В. Сертификата соответствия.

Г. Сертификата качества.

4. Декларация поставщика о соответствии под его полную ответственность удостоверяет, что продукция (процесс, услуга) соответствует:

А. Конкретному стандарту.

Б. Сертификату качества.

В. Сертификату соответствия.

Г. Заданным требованиям.

Д. Директиве (в ЕС).

5. В Систему сертификации, согласно РОСС, входят:

А. Госстандарт РФ.

Б. Правила и порядок проведения сертификации продукции.

В. Метрологические нормы и правила.

Г. Процедуры (схемы) сертификации.

Д. Порядок инспекционного контроля и надзора.

Е. Система единиц физических величин.

6. Объектами сертификации являются:

А. Продукция.

Б. Процессы.

В. Услуга.

Г. Свойства продукции

7. Предприятие, организация, обратившиеся с заявкой на проведение аккредитации или сертификации соответствия – это:

- А. Заявитель.
- Б. Потребитель.
- В. Продавец.
- Г. Исполнитель работ и услуг.
- Д. Изготовитель.
- Е. Все ответы верны.

8. В качестве третьей стороны могут выступать:

- А. Орган по сертификации.
- Б. Заявитель.
- В. Изготовитель.
- Г. Продавец.
- Д. Потребитель.
- Е. Испытательная лаборатория.
- Ж. Все ответы верны.

9. Документ, содержащий результаты испытаний и другую информацию, относящуюся к испытаниям – это:

- А. Сертификат соответствия.
- Б. Протокол испытаний.
- В. Гигиенический сертификат.
- Г. Ветеринарное свидетельство.
- Д. Нет правильного ответа.

10. Сертификат соответствия выдает:

- А. Госстандарт РФ.
- Б. Орган по сертификации.
- В. Областная администрация.

Г. Торгово-промышленная палата.

Д. Испытательная лаборатория.

Вариант №5.

Задача 1. Чем отличаются правила по стандартизации от рекомендаций по стандартизации? Приведите примеры того и другого документа.

Задача 2. При необходимости сертификации, каков порядок действия заявителя в соответствии с Порядком проведения сертификации продукции? Каков порядок действий органа по сертификации, получившего документы от заявителя? Каков порядок действий органа по сертификации при получении от испытательной лаборатории:

А. положительного результата испытаний;

Б. отрицательного результата испытаний.

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Основными задачами в области международной стандартизации являются:

А. Упразднение национальных стандартов.

Б. Гармонизация ГСС с международной, региональными и национальными системами стандартизации зарубежных стран.

В. Повышение уровня национальных стандартов.

Г. Повышение качества отечественной продукции.

Д. Разработка самых высоких требований к объектам стандартизации.

2. Сотрудничество по вопросам международной стандартизации проводится по линии:

А. Международной организации по стандартизации (ИСО).

Б. Международной электротехнической комиссии (МЭК).

В. Европейского комитета по стандартизации (СЕН).

3. Сотрудничество по вопросам стандартизации на постсоветском пространстве проводится по линии:

- Г. Межгосударственного Совета стран-участниц СНГ (МГС СНГ).
- Д. Европейской экономической комиссии (ЕЭК ООН).
- Е. Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

4. Перед Вами ГОСТ Р, на обложке которого указан номер стандарта МЭК. Это:

- А. Прямое применение стандарта МЭК.
- Б. Косвенное применение стандарта МЭК.
- В. Применение «методом обложки».
- Г. Частичное использование.

5. Международные стандарты ИСО/МЭК для стран-участниц имеют статус:

- А. Обязательный.
- Б. Рекомендательный.

6. В ИСО предусмотрены следующие виды членства:

- А. Комитет-член.
- Б. Член- корреспондент.
- В. Действующий член.
- Г. Член-абонент.

7. Руководящими органами ИСО являются:

- А. Техническое руководящее бюро.
- Б. Совет.
- В. Технические комитеты и подкомитеты.
- В. Генеральная ассамблея.

8. Комитет по оценке соответствия (КАСКО) занимается вопросами:

А. Подтверждение соответствия продукции, процессов и услуг требованиям стандартов.

Б. Разработка руководств по испытаниям и оценке соответствия продукции, услуг и систем качества.

В. Подтверждение компетентности испытательных лабораторий и органов по сертификации.

Г. Содействие взаимному признанию и принятию национальных и региональных систем сертификации.

Д. Организация работ национальных фондов стандартов.

9. Какие из перечисленных товаров – объекты стандартизации МЭК:

А. Медь.

Б. Диэлектрические материалы.

В. Трансформаторы.

10. Вас интересует требования МС к питательной ценности пищевых продуктов. К какому документу Вы обратитесь:

А. Международным стандартам ИСО.

Б. «Кодексу Алиментариус» ФАО/ВОЗ.

В. Перечню сертифицированных в РФ пищевых товаров.

Вариант №6.

Задача 1. Приведите примеры технических барьеров из области стандартизации.

Задача 2. Определите этапы процесса сертификации продукции для трех основных действующих лиц – заявителя, ОС и ИЛ – результаты занесите в таблицу:

Заявитель	Орган по сертификации	Испытательная
-----------	-----------------------	---------------

		лаборатория

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Международные стандарты серии ИСО 9000:2000 в России носят характер:

А. Обязательный.

Б. Добровольный.

2. «Семейство стандартов» ИСО 9000:2000 состоит из следующих НД:

А. Основополагающие стандарты.

Б. Стандарты по категориям продукции.

В. Стандарты на методы контроля, испытаний и анализа.

Г. Стандарты по проверке системы качества.

Д. Стандарты на процессы (работы).

3. Описание основных элементов, которые рекомендуется использовать для разработки на предприятии системы обеспечения качества, содержаться в международном стандарте:

А. ИСО 9000.

Б. ИСО 9001.

В. ИСО 9002.

Г. ИСО 9003.

Д. ИСО 9004.

4. Руководящим указанием по выбору и применению каждого из пяти стандартов ИСО серии 9000 является международный стандарт:

А. ИСО 9000.

- Б. ИСО 9001.
- В. ИСО 9002.
- Г. ИСО 9003.
- Д. ИСО 9004.

5. Модели систем обеспечения качества продукции на различных стадиях ЖЦП содержатся в МС:

- А. ИСО 9000.
- Б. ИСО 9001.
- В. ИСО 9002.
- Г. ИСО 9003.
- Д. ИСО 9004.

6. Изготовитель продукции для экспорта имеет сертификат соответствия действующей на его предприятии системы качества стандарту ИСО 9003. На переговорах с новым контрагентом последний счел необходимым проверить систему качества более тщательно – на соответствие стандарту ИСО 9001. Какие стадии производственного процесса в этом случае можно не подвергать проверке:

- А. Монтаж.
- Б. Пооперационный контроль.
- В. Контроль готовой продукции.
- Г. Испытания готовой продукции.

7. Основными задачами в области международной стандартизации являются:

- А. Упразднение национальных стандартов.
- Б. Гармонизация ГСС с международной, региональными и национальными системами стандартизации зарубежных стран.
- В. Повышение уровня национальных стандартов.

Г. Повышение качества отечественной продукции.

Д. Разработка самых высоких требований к объектам стандартизации.

8. Посредством принятия ГОСТ Р в России введены стандарты ИСО 9000:

А. ИСО 9000.

Б. ИСО 9001.

В. ИСО 9002.

Г. ИСО 9003.

Д. ИСО 9004.

9. «Семейство стандартов» ИСО серии 9000:2000 растет за счет:

А. Расширения объектов стандартизации.

Б. Увеличения областей применения.

В. Роста числа пользователей.

10. Международные стандарты ИСО/МЭК для стран-участниц имеют статус:

А. Обязательный.

Б. Рекомендательный.

Вариант №7.

Задача 1. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.

Задача 2. Какие схемы применяют на практике для сертификации услуг? Дайте их подробную характеристику. Ответ оформите в виде таблицы.

№ схемы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг

--	--	--	--

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. К какому периоду относится преобразование государственной системы стандартизации в национальную систему стандартизации с изменением статуса с обязательного в добровольный:

- А. Начальный (1992 – 2002).
- Б. Переходный (2003 – 2010).
- В. Базовый (2008 – 2010).
- Г. Окончательное формирование НСС.

2. К обязательным требованиям ГОСТ Р относят:

- А. Безопасность для жизни, здоровья и имущества потребителя.
- Б. Комплексность.
- В. Экономичность.
- Г. Безопасность для окружающей среды.
- Д. Совместимость.
- Е. Взаимозаменяемость.
- Ж. Все ответы верны.

3. Нет правильного варианта ответа.

3. К объектам ГОСТ Р относят:

- А. ППУ межотраслевого применения.
- Б. Принципиально новые ППУ.
- В. Организационно-методические и общетехнические объекты.
- Г. ППУ, имеющие отраслевое значение.
- Д. Новые методы испытаний и экспертизы.
- Е. Все ответы верны.
- Ж. Нет правильного варианта ответа.

4. Национальный стандарт, утвержденный Федеральным Агентством по техническому регулированию:

- А. СТП.
- Б. ГОСТ.
- В. ТУ.
- Г. Нет правильного варианта ответа.

5. Какую категорию стандартов разрабатывают для динамического отражения и распространения полученных результатов фундаментальных и прикладных исследований:

- А. СТП.
- Б. СТО.
- В. ОСТ.
- Г. ТУ.
- Д. Нет правильного варианта.

6. На какие объекты разрабатывают отраслевые стандарты:

- А. Организационно-методические и общетехнические объекты.
- Б. На все виды ППУ.
- В. ППУ, имеющие отраслевое значение.
- Г. На ППУ, разрабатываемые на конкретном предприятии.
- Д. Нет правильного варианта ответа.
- Е. Все ответы верны.

7. К какому виду стандартов относятся организационно-методические стандарты:

- А. Стандарты на продукцию.
- Б. основополагающие.
- В. Стандарты на методы анализа, контроля и испытаний.

Г. Нет правильного варианта ответа.

8. основополагающие стандарты могут быть:

А. Организационными.

Б. Организационно-методическими.

В. общетехническими.

Г. Техничко-экономическими.

Д. Нет правильного варианта ответа.

Е. Все ответы верны.

9. В каком году был принят ФЗ «О техническом регулировании»:

А. 1992.

Б. 2003.

В. 2002.

Г. Нет правильного варианта ответа.

10. Какие стандарты являются объектами авторского права:

А. ОСТ.

Б. СТО.

В. ОТУ.

Г. Нет правильного варианта ответа.

Вариант № 8.

Задача 1. Какие федеральные законы составляют техническое законодательство РФ? Постройте иерархическую структуру законодательной системы.

Задача 2. Выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов:

А. Мастерская по ремонту обуви;

Б. Трансагентство;

В. Пятизвездочный отель;

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Под стандартизацией понимают:

А. Присвоение условного обозначения;

Б. Подтверждение соответствия установленным требованиям;

В. Установление правил, и характеристик в целях добровольного использования;

Г. Разработка методов управления качеством.

2. Общая цель стандартизации – это:

А. Защита интересов потребителей и государства по вопросам качества ППУ;

Б. Установление требований к продукции;

В. Улучшение экономических показателей производства;

Г. Достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

3. Непосредственным результатом стандартизации является:

А. Техническое описание.

Б. Технологический регламент.

В. Классификатор.

Г. Стандарт.

Д. Нормативный документ.

Е. Научно-технические термины и определения;

Ж. Условные обозначения (коды, метки, символы).

4. К конкретным целям стандартизации относят:

А. Повышение конкурентоспособности ППУ;

Б. Повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, экологической безопасности;

В. Улучшение экономических показателей производства;

Г. Рациональное использование ресурсов;

Д. Обеспечение технической, информационной совместимости и взаимозаменяемости;

Е. Сбор, обработка и анализ данных с целью уменьшения неопределенности в принятии стратегических решений;

Ж. Измерение и учет определенных параметров продукции.

5. Стандартизация выполняет функции:

А. Экономическую;

Б. Ресурсосберегающую;

В. Социальную;

Г. Обеспечение обороноспособности страны;

Д. Коммуникативную.

Е. Охранная (социальная);

Ж. Обеспечение качества жизни.

6. Объект стандартизации – это:

А. Продукция;

Б. Процесс;

В. Нормы, правила, требования к объектам общетехнического характера;

Г. Услуга;

Д. Свойство продукции;

Е. Обозначение физических величин, их размерность;

Ж. Программное обеспечение.

7. Какие объекты относятся к национальной (Н), а какие относятся к стандартизации на предприятии (П):

А. Объекты организационно-методического и общетехнического назначения;

Б. Составные элементы народно-хозяйственных комплексов;

В. Машины, оборудование, приборы, аппараты серийного и мелкосерийного производства;

Г. Отдельные виды готовой продукции ограниченного применения;

Д. Детали и сборочные единицы, являющиеся составными частями разрабатываемых или изготавливаемых изделий (продукции);

Е. Технологическая оснастка и инструмент;

Ж. Нормы, правила в области организации производства, а также управления качеством продукции;

З. Объекты государственных научно-технических целевых программ и проектов;

И. Продукция широкого применения;

К. Сырье, материалы, топливо, полуфабрикаты, применяемые в отрасли;

Л. Поверочные схемы предприятий и организаций.

8. Дайте полное определение стандартизации, нормативного документа, стандарта и технического регламента, классификатора.

9. Приведите определение объекта стандартизации.

10. Термин – результат непосредственного взаимодействия исполнителя, потребителя и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя:

А. Услуга.

Б. Информационная совместимость.

В. Взаимоотношения между субъектами стандартизации.

Г. Нет верного ответа.

Вариант №9.

Задача 1. В чем заключается специфическая цель:

- обязательной сертификации;
- добровольной сертификации.

Задача 2. Выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов:

- А) Туристическая фирма, занимающаяся поездками за границу;
- Б) Комбинат общественного питания;
- В) Парикмахерская;
- Г) Курсы иностранных языков.

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Нормативно-правовая база по сертификации туристских услуг была создана:

- А. В 1994 году.
- Б. В 2003 году.
- В. В 2006 году.
- Г. Нет правильного ответа.

2. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» устанавливает требования для предприятий и граждан-предпринимателей, оказывающих услуги населению. Верно ли данное высказывание:

- А. Да.
- Б. Нет.

3. В ГОСТ Р 50644-94 установлены факторы риска для жизни и здоровья граждан. Какие факторы не входят в данную классификацию:

- А. Травмоопасность.

- Б. Пожароопасность.
- В. Опасность излучений.
- Г. Химические воздействия.
- Д. Опасность заражений вирусными инфекциями.

4. Травмоопасность может возникнуть из-за следующих причин:

- А. Перемещения различных механизмов и предметов.
- Б. Сложного рельефа местности.
- В. Метеоритного дождя.
- Г. Лунного затмения.
- Д. Неправильно используемого туристами снаряжения и инвентаря.

5. Какие средства защиты должны использовать туристы при пересечении сложных участков маршрутов:

- А. Страховочные веревки.
- Б. Головные шлемы.
- В. Медицинские аптечки.

6. Предупреждение вредных воздействий окружающей среды обеспечивается:

- А. Выбором благоприятного времени года.
- Б. Рациональным проектированием трассы туристского маршрута.
- В. Учетом погодных условий региона.
- Г. Обеспечением соответствующей экипировки туристов.
- Д. Все ответы верны.

7. В средствах размещения безопасность проживания туристов обеспечивается соблюдением:

- А. Требований строительных норм и правил.
- Б. Требований безопасности технической эксплуатации.

В. Мерами, гарантирующими личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Г. Совместимость и взаимозаменяемость услуг.

8. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению потребности туристов – это:

А. Туристская услуга.

Б. Тур.

В. Программа обслуживания туристов.

9. Основанием для внеплановых проверок могут послужить обращения граждан с жалобами на предмет невыполнения обязательных требований стандартов:

А. Да.

Б. Нет.

10. Сертификацию туристских услуг проводят по:

А. Схеме 2.

Б. Схеме 5.

В. Схеме 1.

Вариант №10.

Задача 1. В чем состоит отличие схем сертификации продукции от схем сертификации услуг? Свой ответ обоснуйте.

Задача 2. Какие из перечисленных нормативных документов содержат обязательные требования: государственные стандарты, кодексы установившейся практики, правила, технические регламенты, отраслевые стандарты, общероссийские классификаторы, стандарты общественных объединений?

Тестовые задания.

Укажите или напишите номер правильного ответа

1. Основными задачами Государственного надзора являются:

А. Предотвращение и пресечение нарушения требований обязательных требований стандартов.

Б. Контроль за соблюдением правил обязательной сертификации.

В. Предоставление всем заинтересованным лицам информации о фактическом соблюдении исполнителем услуг требований к услугам.

Г. Соблюдение метрологических правил и норм.

2. Государственный контроль проводится:

А. В организации, оказывающей услуги.

Б. В органах по сертификации услуг.

В. В испытательных лабораториях.

3. Государственный надзор проводится путем проведения:

А. Проверки.

Б. Аудита.

В. Аттестации.

4. По результатам государственного надзора составляется:

А. Акт проверки.

Б. Резюме.

В. Аттестат об аккредитации.

5. Международно признанный способ оценки и признания компетентности лабораторий и органов, осуществляющих оценку и подтверждение соответствия различных услуг – это:

А. Аккредитация.

Б. Сертификация.

В. Государственный контроль и надзор.

6. При проведении государственного контроля и надзора проверке подлежат:

А. Продукция, процессы и услуги.

Б. Техническая документация на продукцию, процессы и услуги.

В. Соблюдение требований нормативных документов, устанавливающих правила проведения обязательного подтверждения соответствия.

Г. Все ответы верны.

Д. Нет правильного ответа.

7. Плановые мероприятия по государственному контролю и надзору проводятся:

А. Не более чем один раз в два года в отношении одного и того же ЮЛ.

Б. Не менее чем два раза в один года.

В. Один раз в год.

8. Имеют ли государственные инспекторы право доступа в служебные и производственные помещения проверяемого объекта:

А. Да.

Б. Нет.

9. Повторные проверки проводятся с целью:

А. Контроля и устранения выявленных нарушений обязательных требований стандартов.

Б. Своевременного выполнения предписаний.

В. вариант ответа А+ вариант ответа Б.

Г. Нет правильного ответа.

10. Основанием для внеплановых проверок могут послужить обращения

граждан с жалобами на предмет невыполнения обязательных требований стандартов:

А. Да.

Б. Нет.

РАЗДЕЛ 4. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

4.1. Основное (обязательное) обеспечение

4.1.1. Библиографический список:

Учебники и учебные пособия:

Баумгартен, Л.В. Стратегический менеджмент в туризме / Л. В. Баумгартен. - М.: Академия, 2007. – 345с. (УМО)

Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и К, 2008. – 461 с. (УМО)

Зворыкина, Т.И. Техническое регулирование: сфера услуг / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2008. – 542 с. (УМО)

Кусков, А.С. Основы туризма учеб. для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Туризм и гостиничное хозяйство учеб. пособие / [Л. П. Шматько и др.]. - М. ; Ростов н/Д: МарТ, 2007. – 346 с. (ГРИФ Минобрнауки РФ)

Научная литература:

Токарева, Е. Практика страхования ответственности при осуществлении профессиональной деятельности туроператоров в Российской Федерации / Токарева Е. // Страхование право .- 2010 .- № 4 .- С. 35-38

Балашова, Л. В. Проблемы правового регулирования страхования ответственности субъектов туристской деятельности / Балашова Л. В. // Юридический мир .- 2010 .- № 6 .- С. 35-37 .

4.1.2. Информационные источники:

Ресурсы сети Интернет:

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарта) - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

Портал по стандартизации – <http://standard.gost.ru/>

Информационный портал по международной стандартизации - <http://iso.gost.ru/wps/portal/>.

Специализированный информационный Интернет-портал «Страхование в России» - <http://www.allinsurance.ru/>

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://iv.garant.ru/index.htm>).

4.1.3. Нормативно-правовые документы:

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ. Часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ. Часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ.

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2007 (ОКВЭД) (КДЕС Ред. 1.1) (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2007 г. N 329-ст).

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».

ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских

услуг».

ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования к обеспечению безопасности туристов».

ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

4.2. Дополнительное обеспечение.

4.2.1. Библиографический список:

Учебники и учебные пособия:

Бутко, И.И. Туристический бизнес основы орг. / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 383 с.

Гамов, В.К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме / В. К. Гамов, Н. В. Старичкова. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 279 с.

Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме учеб. пособие для вузов по спец. 230500 "Социально-культурный сервис и туризм" / Н. А. Зайцева. М. Академия, 2005. – 235 с. (УМО)

Можаева, Н.Г. Туризм: учебник / Н. Г. Можаева, Е. В. Богинская ; под ред. А. А. Скамницкого. - М.: Гардарики, 2007. – 270 с.

Стельмашенко, В.И. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг / В. И. Стельмашенко, Н. В. Воронцова, Т. Н. Шушунова. - М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2007. – 383 с.

Научная литература:

Желтоносов, В. Специфика страхования в сфере туризма / В. Желтоносов, П. Мартыненко // Страхование ревю .- М., 2004 .- N 4.-С. 3-11.

4.2.2. Информационные источники:

Портал Международной электротехнической комиссии -
<http://iso.gost.ru/wps/portal/>

Электронный ресурс Программы «100 лучших товаров России» -
<http://www.100best.ru/>

Электронный ресурс «Росстандарт» - <http://rosstandart.info/>

Информационный портал «Про страхование» - <http://prostrahovanie.ru/>

Образец оформления титульного листа контрольной работы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И УПРАВЛЕНИЯ – «НИНХ»

Кафедра туризма гостеприимства и курортного дела

Наименование направления подготовки: Туризм

Номер группы:

Студент: (фамилия, имя, отчество)

Номер зачетной книжки (студенческого билета):

Учебная дисциплина: Управление качеством услуг в туризме

Номер варианта контрольной работы:

Дата регистрации работы на кафедре: « » ____ 20 г.

Проверил: (фамилия, имя, отчество преподавателя)

Год написания