

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/157098>

**Тип работы:** Контрольная работа

**Предмет:** Туризм

-

аудита будет составлен акт, принято решение о выдаче сертификата. Если в ходе аудита выявлены замечания и недостатки, организации будет предложено их исправить, после чего проверка пройдет повторно.

Туристские услуги, включая внутренний и выездной туризм, не подлежат обязательному лицензированию (при этом компании, организовывающие отдых за пределы РФ, должны быть членами объединения «Турпомощь»), и в добровольном порядке на них можно оформить сертификат соответствия. Наличие сертификата положительно влияет на имидж компании и повышает доверие потребителей, а также выделяет компанию среди ее конкурентов.

По классификатору ОКПД2 (с 01.01.2017 года заменил классификатор ОКУН) к туристским услугам относятся коды из групп 79.11. и 79.12. В них входят:

Экскурсионные услуги;

Услуги туроператоров;

Услуги туристических агентств и другие.

Сертификат может быть оформлен в любой сертификационной системе, зарегистрированной в Росстандарте. У нашего сертификационного центра есть две сертификационные системы: «ЕАС Audit» (рег. № РОСС RU.31700.04ЕАС0) и «Система качества ЕАС» (рег. № РОСС RU.31720.04ИБН1). Все вышеупомянутые сертификаты имеют равную юридическую силу на территории РФ.

Комплект документов для сертификации туристских услуг:

заполненное заявление;

свидетельство о регистрации компании и о постановке на налоговый учет, устав компании;

договор аренды на занимаемое помещение;

сведения о квалификации персонала;

копия свидетельства о членстве в объединении «Турпомощь».

Сертификаты на туристские услуги можно оформить сроком от 1 до 3х лет. На бланке сертификата всегда указывается дата выдачи документа и срок его действия. О переоформлении документа нужно позаботиться заранее (примерно за 1 месяц) до даты окончания срока действия сертификата.

Перечень нормативных документов, требованиям которых должны соответствовать туристские услуги:

ГОСТ Р 50690-2000;

Постановление Правительства РФ №1025 от 15.08.1997 года.

Федеральное агентство по туризму ведет реестр туроператоров и турагентств. У каждой компании есть свой номер, который указан в свидетельстве. Свидетельство с номером выдается на год и каждый год нужно его продлевать. Без свидетельства компания не может предоставлять свои туроперейтинговые и туроператорские услуги. Для продления свидетельства необходимо отправить в Федеральное агентство по туризму анкету-заявление, договор со страховой компанией и уставные документы.

2. Верно ли следующее утверждение. Укажите пункт в ГОСТе, подтверждающий или опровергающий

утверждение. Для ответа воспользуйтесь ГОСТ Р 53998-2010.

1. На маршруте для туристов 1-ой категории должны быть установлены пандусы.

Да, это указано в пункте 5.1.8.

5.1.8 При проектировании маршрута путешествия/экскурсии, а также при заключении договоров с контрагентами туроператор должен соблюдать следующие требования:

- предприятия, учреждения и организации, осуществляющие транспортное обслуживание туристов с ограниченными физическими возможностями, обеспечивают предоставление услуг в соответствии с

Информационное обеспечение

Нормативно-правовая документация

1. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей»

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

4. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»

5. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

6. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования»

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

8. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»

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

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

11. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

12. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования»

13. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»

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

15. ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»

16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085

17. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036

18. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452 (ред. от 01.09.2018 №1043)

Литература

Основная

19. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. – М.: Форум, – 2018. – 335 с.

20. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. – М.: Форум, 2018. – 366 с.

21. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие. – М.: КноРус, 2018. – 296 с.

Дополнительная

22. Аксанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.

23. Бобкова А.Г. Безопасность туризма : учебник / под общ. ред. д-ра юрид. наук Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.

24. Ветитнев А. М., Войнова Я. А. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.

25. Основы туризма: учебник /под ред. Е. Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с.

26. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие /под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.

27. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного

туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

Периодические издания

28. Журнал «Турбизнес».

Интернет- ресурсы

29. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>

30. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

31. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

32. Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей, [consultant.ru](http://consultant.ru)

33. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>

34. Электронная библиотека образовательного учреждения <http://www.chuc.ru/>

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/157098>