Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.5.1 Международная система качества

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Международная система качества» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.1	готовность к изучению основных понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации	ПК-10.1	**на уровне знаний:** нормативных основ стандартизации и сертификации и подтверждения соответствия; знания по оценке безопасности и качества оказываемых услуг; **на уровне умений:** отслеживать изменения, происходящие на российском и международном туристских рынках; составлять критерии параметров качества обслуживания; **на уровне навыков:** выявлять слабые места деятельности предприятий сервиса; разрабатывать меры по оценке качества и возможному улучшению обслуживания потребителей

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			7
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***54***	***54***
лекционного типа (Л)		***18***	***18***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***36***	***36***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***126***	***126***
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***
	час.	***36***	***36***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***216/6***	***216/6***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.5.1 «Международная система качества» осваивается в 7 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 6 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области права, «Сервисной деятельности» «Метрологии, стандартизации и сертификации», а также на приобретенные ранее умения и навыки.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.В.ОД.15 «Коммуникативная политика компании».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
1	Международные стандарты.	16	2		2	12	
2	Применение международных стандартов в практике российского бизнеса.	20	2		4	14	Э
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности и качества услуг.	16	2		2	12	К
4	Экскурсионные услуги. Оценка качества экскурсионных услуг – аккредитация экскурсоводов.	20	2		4	14	Э
5	Международные спортивные хартии.	16			4	12	
6	Требования нормативной базы Национальных стандартов РФ к качеству организации туристского обслуживания детей.	18	2		4	12	Д

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
7	Влияние информации для потребителя на оценку качества услуги.	20	2		4	14	
8	Основные положения Постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Международная гостиничная хартия.	18	2		4	12	Э
9	Национальный стандарт ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003).	18	2		4	12	Э
10	Метод 6 сигма.	18	2		4	12	
Промежуточная аттестация		36					Экзамен
	Всего:	**216**	**18**		**36**	**126**	

**Формы текущего контроля: эссе (Э), диспут (Д), коллоквиум (К).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	Международные стандарты.	Основные положения Федерального закона РФ «О техническом регулировании». Понятие о техническом регулировании. Принципы технического регулирования. Законодательство РФ о техническом регулировании. Технические регламенты.
2	Применение международных стандартов в практике российского бизнеса.	Национальные и межнациональные стандарты. Региональные и предварительные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания. Основные понятия. Добровольное применение стандартов.
3	Государственная политика в области обеспечения безопасности и качества услуг.	Законодательство по безопасности ФЗ «О безопасности». Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
4	Экскурсионные услуги. Оценка качества экскурсионных услуг – аккредитация экскурсоводов.	Основные положения. Требования к обеспечению безопасности. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Определение источников опасности и выявление мер по обеспечению безопасности.
5	Международные спортивные хартии.	ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». Виды спортивного туризма. Национальный Стандарт ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги.
6	Требования	ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги

	нормативной базы Национальных стандартов РФ к качеству организации туристского обслуживания детей.	детского и юношеского туризма». Национальный стандарт РФ «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» ГОСТ Р 52887-2007.
7	Влияние информации для потребителя на оценку качества услуги.	ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей.
8	Основные положения Постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Международная гостиничная хартия.	Требования материально-техническому оснащению, перечню услуг. Единый расчетный час. Средства размещения.
9	Национальный стандарт ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003).	«Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов.
10	Метод 6 сигма.	Система классификации объектов туристской индустрии. Система сертификации Гост Р., Система сертификации ВНИИКи, система сертификации Роспотребнадзора.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:

- эссе;
- коллоквиум;
- дискуссия.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме с применением метода опроса и выполнением практических заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Тема диспута: Роль национальных стандартов в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции

Темы для выступлений на коллоквиуме по управлению качеством:

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.

Темы эссе по управлению качеством:

1. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
2. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
3. Организационные строения и модели по управлению качеством.
4. Качество – всемирное поле для соперничества.
5. Японский метод управления качеством.
6. Российский и международный подход к управлению качеством
7. Методы административные и экономические к управлению качеством.
8. Развитие технологий и понятия качества.
9. Суть Тотального управления качеством (TQM).
10. Качество как экономическая категория.
11. Основные подходы к менеджменту качества.
12. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
13. Системный подход к управлению качеством.
14. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
15. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
16. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
17. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
18. Методы и цели для оценки качества продукции.
19. Важность обучения персонала в системе качества.
20. Место метрологии в системе менеджмента качества.
21. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества.
22. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
23. Групповые подходы к оптимизации качества.
24. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
25. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
26. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации.
27. Статистическое регулирование процессов.
28. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
29. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
30. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
31. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
32. Роль документации в системе управления качеством.
33. Объективные факторы стабильного повышения качества.
34. Качество как объект управления.
35. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
36. Управление затратами на обеспечение качества.

37. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
38. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
39. Сущность и содержание сертификации.
40. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
41. Международный опыт в сертификации.
42. Критерии затрат на качество.
43. История управления качеством.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.1	готовность к изучению основных понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-10.2	Использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; разрабатывает нормативные документы; оформляет документы для целей подтверждения соответствия;	Применены нормативно-правовые документы в сфере контроля качества социально-культурных услуг; осуществлен контроль качества социально-культурных услуг; выявлены элементы стандарта организации; составлены или введены коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	определяет безопасность социально-культурных услуг, выявляет параметры качества социально-культурной услуги; оценивает объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации; составляет или вводит коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; оценивает роль и значение государственного контроля в сфере туризма; своевременно распознает проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта	государственных стандартов; использована методика и технология оказания туристских услуг; использованы навыки взаимодействия с поставщиками туристских услуг; применена информация о механизмах международного сотрудничества в области туризма; использованы психологические приемы работы с клиентами и партнерами

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Принципы технического регулирования.
2. Концепция развития стандартизации.
3. Виды стандартов.
4. Международная организация по стандартизации (ISO). Цели. Направления деятельности.
5. Стандарты организаций.
6. Объекты стандартизации в сфере туризма.
7. Стандарты по безопасности организации туристской деятельности.
8. Безопасность услуги размещения.
9. Организация размещения для инвалидов.
10. Проектирование туристской услуги с учетов видов размещения по видам туризма.
11. Спортивный туризм. Виды размещения туристов.
12. Организация отдыха и размещения для детей и юношества.
13. Требования к предприятиям и персоналу и дополнительным услугам при организации отдыха и оздоровления детей.
14. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов. Цели надзора.
15. Добровольное подтверждение соответствия.
16. Правила добровольной сертификации услуг. Схемы сертификации.
17. Требования к экспертам и органам по сертификации и классификации услуг.
18. Технология проведения работ по сертификации услуг.
19. Требования ФЗ к средствам размещения.
20. Международная терминология в стандартах РФ по средствам размещения.
21. Малые отели.

22. Мини-отели.
23. Требования к персоналу средств размещения.
24. Требования к информации при организации туристского и гостиничного обслуживания.
25. Инспекционный контроль за сертифицированными средствами размещения.
26. Специализированные средства размещения.

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если: - составлены или введены коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов. - составлены должностные инструкции работника предприятия социально-культурной сферы в соответствии с Национальными стандартами РФ.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание международных стандартов, усвоил государственную политику в области обеспечения безопасности и качества услуг при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание о влиянии информации для потребителя на оценку качества услуги, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
3, *«удовлетворительно»*	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией систем качества в ограниченном объеме, не понимает возможности применения международных стандартов в практике российского бизнеса; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.

2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Международная система качества» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с нормативными документами в области действующих систем качества, государственной политики в области обеспечения безопасности и качества услуг.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Международная система качества» проводится в форме коллоквиума, эссе и диспутов по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий во время дискуссий, коллоквиумов, выполнении групповых творческих заданий и докладов.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии правильности ответов на вопросы для диспута/дискуссии:
При оценке ответов на вопросы диспута/дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки коллоквиума:
Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.
Оценка «хорошо» - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.
Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий.
Оценка «неудовлетворительно» - незнание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ.

Критерии оценки эссе
Оценка «отлично» предполагает:
- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:
- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,

- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Международные стандарты: Обеспечение качества услуг – основная цель деятельности технического регулирования.
2. Применение международных стандартов в практике российского бизнеса: Нормативные документы стандартизации.
3. Государственная политика в области обеспечения безопасности и качества услуг Значение ФЗ РФ «О техническом регулировании для развития туризма и гостиничного бизнеса».
4. Роль, цели и принципы стандартизации в Российской Федерации.
5. Характеристика стандартов организаций.
6. Концепция развития национальной системы стандартизации и ее значение для туризма и гостеприимства.
7. Добровольная сертификация услуг туризма.
8. Основные положения Постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Международная гостиничная хартия.
9. Национальный стандарт ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003).
10. Метод 6 сигма.

Вопросы для самопроверки

1. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
2. Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
3. Туристские услуги. Требования по безопасности туристских услуг. Значение ГОСТ Р для оказания безопасных услуг размещения.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Афанасьев А.А. Системы качества. ЭБС АСВ, 2011. http://www.iprbookshop.ru/28926
2. Азаров В.Н. Всеобщее управление качеством. Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте. 2013. http://www.iprbookshop.ru/16183
3. Артемова Е.Н. Управление инновационным предприятием с помощью системы менеджмента качества. Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта. 2011. http://www.iprbookshop.ru/23948

6.2. Дополнительная литература.

1. Сергеев А.Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии. Логос, 2013. http://www.iprbookshop.ru/14321

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2009.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27.12.2002. (в ред. Федеральных законов от 09.05.2005 № 45-ФЗ, от 01.05.2007 № 65-ФЗ).
2. ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ).
3. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
6. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
7. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
9. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.
10. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 52887-2007 Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления
12. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
13. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
14. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (ИСО 18513:2003).
15. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
16. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.
17. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».
18. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
19. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».
20. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.nnir.ru / – Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / – Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / – Российская государственная библиотека
4. www.aport.ru / – Поисковая система
5. www.rambler.ru / – Поисковая система
6. www.yandex.ru / – Поисковая система

6.6. Иные источники.

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. М., 2006.
2. Басаков М.И. Основы стандартизации, метрологии, сертификации. М., 2004.
3. Бузов Б.А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация. М., 2006.
4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. М., 2004.

5. Радченко Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании. М., 2006.

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

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»