АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01 МЕЖДУНАРОДНАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА УСЛУГ

Автор:

профессор кафедры сервиса, д-р. экон. наук, профессор Г.М. Дехтярь

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Социально-культурный сервис»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

План курса:

№ 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 нормативной базы Национальных стандартов РФ к качеству организации	ГОСТ Р 54605- 2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма». Национальный стандарт РФ «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» ГОСТ Р 52887-2007.

	туристского обслуживания детей.	
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.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

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.

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

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