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.ОД.12 Управление качеством

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):

профессор кафедры сервиса, д-р. экон. наук, профессор 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 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.3	способность к применению методов руководства; методики разработки и планирования сервисных программ, их выполнения, в т.ч. с применением инновационных технологий; прогнозированию развития качества услуг, разработке и осуществлению комплекса мероприятий по достижению требуемого уровня качества; принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы

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-31.012 С Подготовка предложений для разработки стратегии развития организации, планирование маркетинговой и рекламной деятельности	ПК-9.3	**на уровне знаний:** стандартов международной организации ИСО, зарегистрированные в РФ; требований к экспертам и организациям по сертификации; порядка проведения работ и схемы добровольной сертификации услуг в системах, зарегистрированных в РФ; **на уровне умений:** вносить коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; оценивать объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации; **на уровне навыков:** выявления элементов стандарта организации; дополнять должностные инструкции персонала в соответствии со стандартом организации

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.		
		Всего	Семестр	
			7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***72***	***72***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет с оценкой***	***зачет с оценкой***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***	***108/3***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.12 «Управление качеством» изучается в 7 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области сервисологии, менеджмента в сервисе, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области управления.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.12 «Экономическая теория».

36 академических часов выделено на контактную работу с преподавателем и 72 часа на самостоятельную работу обучающихся.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Качество продукции как объект управления	12	2		2		8	Д
Тема 2	Стандартизация в управлении качеством продукции	12	2		2		8	О, Э
Тема 3	Планирование качества продукции	12	2		2		8	Д, Э
Тема 4	Контроль качества продукции	12	2		2		8	Д

Тема 5	Профилактика брака в производстве	14	2		2		10	Д, Э
Тема 6	Сертификация в управлении качеством продукции	14	2		2		10	О, Д
Тема 7	Системы менеджмента качества	14	2		2		10	Э, Д
Тема 8	Качество продукции и защита прав потребителей	18	4		4		10	Д
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
	Всего:	**108**	**18**		**18**		**72**	

Примечание:
** формы текущего контроля: доклад (Д), опрос (О), эссе (Э).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	Качество продукции как объект управления	Сущность качества продукции. Система показателей качества продукции. Механизм управления качеством продукции.
2	Стандартизация в управлении качеством продукции	Методологические основы современной стандартизации. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные методы стандартизации. Стандартизация на предприятии. Оценка экономической эффективности стандартизации.
3	Планирование качества продукции	Методологические основы планирования качества продукции. Планирование качества продукции на предприятии. Внутрипроизводственное планирование качества продукции. Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии. Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях. Планирование качества продукции в договорах и контрактах.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
4	Контроль качества продукции	Теоретические основы контроля качества продукции. Контроль качества продукции на предприятии. Иерархический и функциональный состав служб контроля качества продукции предприятий. Проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий. Экономические аспекты контроля качества продукции.
5	Профилактика брака в производстве	Система профилактики брака. Контроль качества продукции на этапе разработки. Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве. Самоконтроль качества в производстве. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.
6	Сертификация в управлении качеством продукции	Назначение и цели сертификации. Сертификация продукции. Сертификация работ и услуг. Сертификация систем качества и производства.
7	Системы менеджмента качества	Система менеджмента качества. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.
8	Качество продукции и защита прав потребителей	Законодательство о защите прав потребителей. Информация о товарах и их изготовителях. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах. Защита прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг. Участие федеральных органов исполнительной власти в контроле качества и безопасности товаров (работ, услуг).

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 «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

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

– при проведении занятий семинарского типа:
доклад, эссе, опрос.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в устной форме в виде опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для дискуссий по дисциплине

1. Международные стандарты качества.
2. Применение международных стандартов в практике российского бизнеса.
3. Государственная политика в области обеспечения безопасности и качества услуг.
4. Экскурсионные услуги. Оценка качества экскурсионных услуг – аккредитация экскурсоводов.
5. Международные спортивные хартии.
6. Требования нормативной базы Национальных стандартов РФ к качеству организации туристского обслуживания детей.
7. Влияние информации для потребителя на оценку качества услуги.
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.

Темы эссе

1. Развитие подходов к управлению качеством.
2. Инжиниринг бизнес процессов и управление качеством.
3. Международные стандарты ISO.
4. Подходы к управлению качеством сервисных предприятий.
5. Разработка внутренних стандартов качества сервисных предприятий.
6. Стандарты качества обслуживания транспортных средств.
7. Сертификация предприятий на предмет соответствия международным стандартам качества.
8. Подготовка специалистов в области контроля качества сервисных предприятий.
9. Подходы к составлению карт качества.
10. Использование международной нотации IDEF для описания процессов обеспечения качества.
11. Использование международной нотации ARIS для описания процессов обеспечения качества.
12. Подходы к валидации качества сервисных процессов.

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-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.3	способность к применению методов руководства; методики разработки и планирования сервисных программ, их выполнения, в т.ч. с применением инновационных технологий; прогнозированию развития качества услуг, разработке и осуществлению комплекса мероприятий по достижению требуемого уровня качества; принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-9.3	Анализирует состояние качества продукции, выпускаемой предприятием; применяет статистические методы контроля качества; прогнозирует развитие качества услуг; разрабатывает и осуществляет комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества; принимает эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций,	Проанализированы современные инновационные технологии, используемыми в сервисе; охарактеризованы методы управления интеллектуальной собственностью, профессиональной демонстрации результатов работы; определены инновационные условия развития сервисной деятельности; выявлены методы управления рисками и оценки эффективности инновационных проектов

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы	

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 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, 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. Инспецкионный контроль за сертифицированными средствами размещения.
26. Специализированные средства размещения.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
зачтено с оценкой 5, «отлично»	Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если он: - проанализировал современные международные стандартны качества, используемыми в сервисе; - охарактеризовал международные подходы к управлению качеством;

	- определил условия развития системы качества сервисной деятельности; - выявилы методы управления рисками и оценки эффективности внедрения системы менеджмента качества.
зачтено с оценкой 4, «хорошо»	Зачтено с оценкой «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; - проанализировал современные международные стандартны качества, используемыми в сервисе. - охарактеризовал международные подходы к управлению качеством.
зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»	Зачтено с оценкой «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 интернет-технологий в ограниченном объеме, не понимает принципа построения сети Интернет; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
не зачтено	«Не зачтено» 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, зачетный 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 «Управление качеством» представлены следующими видами работы: лекции, практические, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с расчетом основных показателей, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных экономических вопросов в сфере качества.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету с оценкой.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий 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 на дискуссиях, диспутах, опросах.

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 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 «Управление качеством» 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, поскольку 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 зачету с оценкой. К зачету с оценкой 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 формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету с оценкой.

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 зачета с оценкой.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

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 на зачете 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 на зачете 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 зачета 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 зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Темы коллоквиумов

1. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия.
2. Содержание и применение технических регламентов.
3. Принципы стандартизации. Стандарты и их значение для организации. Типы стандартов. Франшиза.
4. Проблемы по безопасности туризма. Основы качества услуг.
5. Изучение национальных стандартов в туристском и гостиничном бизнесе.
6. Проблемы организации размещения для спортивных туров. Организация размещения для детей и юношества.
7. Проектирование тура. Квоты мест гостиниц.
8. Организация размещения для людей с ограниченными возможностями.
9. Значения процедуры сертификации для средства размещения.
10. Звездность гостиниц. Ответственность перед потребителем за достоверность информации. Проблема выбора системы присвоения звезд для гостиницы.

Темы эссе

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.

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

6.1. Основная литература

1. Синьковский Н.М. Основы управления системами качества и их сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие. Московская государственная академия водного транспорта, 2009. http://www.iprbookshop.ru/49231

2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие. Интермедия, 2014. http://www.iprbookshop.ru/30214

3. Ердавлетов С.Р., Алиева Ж.Н. География международного туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие для изучения курса «География международного туризма».

Казахский национальный университет им. аль-Фараби. 2013. http://www.iprbookshop.ru/59770

6.2. Дополнительная литература

1. сост. Афанасьев А.А. Системы качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ. 2011. http://www.iprbookshop.ru/28926

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Маслова Е.Л. Теория менеджмента. Дашков и К, 2015.
2. Басаков М.И. Основы стандартизации, метрологии, сертификации. М., 2011.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция РФ.
2. Закон РФ "Об образовании".
3. Гражданский кодекс РФ.

6.5. Интернет-ресурсы

www.smartcat.ru
www.cfin.ru – Корпоративный менеджмент
www.cofe.ru/Finance/ – Энциклопедия банковского дела и финансов
www.dir.yahoo.com/Business_and_Economy – Бизнес-ресурсы
www.directorinfo.ru – Журнал "Директор Инфо"
www.dis.ru/fm/ – Журнал "Финансовый менеджмент"
www.fas.gov.ru – Федеральная антимонопольная служба
www.fd.ru – Журнал "Финансовый директор"
www.finam.ru – Финансовая информация
www.finanaliz.ru – Финансовый анализ
www.finansmag.ru – Журнал "Финанс"
www.finansy.ru – Публикации по экономике и финансам
www.finmarket.ru – Информационное агентство ФинМаркет
www.finrisk.ru – Финансовые риски
www.forexpf.ru – Финансовая информация для рынка FOREX
www.fxclub.org – FOREX клуб
www.glavbuh.net – Главбух
www.ilovemoney.ru – сайт о личных финансах
www.mfd.ru – Финансовая информация
www.mirfin.ru – Мир финансов
www.minfin.ru – Министерство финансов РФ
www.msfo-mag.ru – журнал "МСФО"
www.prime-tass.ru – Агентство экономической информации
www.quote.ru – финансовые показатели российских предприятий
www.riskland.ru – Экспертиза рисков
www.rts.ru – Российская торговая система

6.6. Иные источники

Не используются.

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»