АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.10.2 МЕЖДУНАРОДНАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА

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

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области международной системы качества.

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 туристского обслуживания детей.	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.

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 «Международная система качества» 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.

Зачет с оценкой проводится письменно с применением метода опроса.

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