

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР
А. А. Панфилов

«26» ноября 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в организациях сервиса»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач.ед, час	Лекций. час	Практич. занятий. час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	3/108	18	18		72	зачет
Итого:	3/108	18	18		72	зачет

Владимир 2015

Мед

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Управление качеством в организациях сервиса» является обучение студентов содержанию категории качества как объекта управления, методологическим основам управления качеством, методам оценки качества. Полученные знания позволят грамотно и квалифицированно анализировать и оценивать уровень качества в организации сервиса.

Задачи в процессе изучения дисциплины:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции (услуг) в организациях сервиса;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Управление качеством в организациях сервиса» изучается в 7 семестре и является обязательной дисциплиной вариативной части по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения – 4 года.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучающихся формируется как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, анализ и закономерности исторического развития, способности к обобщению, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания базируются на изучении предшествующих курсов учебных дисциплин «География туризма», « Социальные стандарты качества жизни», «Технологические процессы в сервисе», « Тория и технология социокультурного сервиса», «Турцентры и дестинации мира», «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг», «Технические средства предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать: основы производственно-технологической деятельности предприятий сервиса; теоретические основы современной системы управления предприятиями сервиса; инновационные виды сервисной деятельности (ПК05);

2) уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; анализировать технологические процессы на предприятиях сервиса; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания клиентов (ПК-5);

3) владеть: методами анализа процессов предприятий сервиса и методами организационной диагностики; навыками отбора и работы с персоналом предприятий сервиса (ПК-5).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
1	Понятие качества. Основные термины и определения. Различные аспекты этого понятия. Качество и конкурентоспособность.	7	1-2	2		2			8	2/50	
2	Качество как объект управления. Обеспечение качества. Основы	7	3-4	2		2			8		

	принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этап развития управления качеством.										
3	Показатели качества и их оценка. Определение показателей качества.	7	5-6	2		2		8		2/50	Рейтинг-контроль № 1.
4	Методология управления качеством.	7	7-8	2		2		8		2/50	
5	Статистические методы оценки контроля качества Виды контроля (сплошной и выборочный).	7	9-10 . .	2		2		8		2/50	
6	Международная стандартизация и сертификация. Система международных стандартов по управлению качеством (стандарты ISO 9000). Принципы международной сертификации оценки и контроля качества	7	11-12 . .	2		2		8		2/50	Рейтинг-контроль № 2.

7	Услуги как объект стандартизации и сертификации. Термины и определения.	7	13 - 14	2		2		8		2/50	
8	Контроль качества в организациях сервиса.	7	15 - 16	2		2		8		2/50	
9	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг на предприятиях сервиса.	7	17 - 18	2		2		8		2/50	Рейтинг-контроль № 3.
	Итого: 108	7		18		18		72		18/50	зачет

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции	
		ПК-5	Собщее число компетенций
Тема 1. Понятие качества. Основные термины определения. Различные аспекты этого понятия. Качество и конкурентоспособность.	12	+	1
Тема 2. Качество как объект управления. Обеспечение качества. Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством.	12	+	1
Тема 3. Показатели качества и их оценка. Определение показателей качества.	12	+	1
Тема 4. Методология управления	12	+	1

качеством.				
Тема 6. Международная стандартизация и сертификация.	12	+		1
Тема 7. Услуги как объект стандартизации и сертификации. Термины и определения.	12	+		1
Тема 8. Контроль качества в организациях сервиса.	12	+		1
Тема 9. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг на предприятиях сервиса.	12	+		1
зачет				
Итого	108			
Вес компетенции		1		

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения. Различные аспекты этого понятия. Качество и конкурентоспособность.

Качество - сложная противоречивая и неочевидная категория, пронизывающая все стороны жизни людей, является важнейшим стимулом деятельности каждого человека и общества в целом.

Многообразие понятий «качество», вызванное разнообразием явлений и взаимосвязей, обуславливающих процессы бытия людей, формирование потребностей, состояние производства и потребления товаров.

Тема 2. Качество как объект управления. Обеспечение качества. Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством.

Объект - широкое понятие, включающее не только продукцию, но и деятельность или процесс, организацию или лицо.

Введение понятия «объект», позволяющее качество не только применительно к продукции, но и к любым объектам, связанным с обеспечением качества, что дало возможность проектировать каждый процесс в системе качества как совокупность ресурсов (персонал, средства обслуживания, сырье, технология) и деятельности.

Тема 3. Показатели качества и их оценка. Определение показателей качества.

Экономические (капиталовложения в производство; капиталовложения в эксплуатацию; себестоимость единицы продукции; отпускная или рыночная цена). Технические. Эксплуатационные. Производственно – технологические.

Тема 4. Методология управления качеством.

Методы обеспечения качества, основанные на маркетинговом подходе. Пирамида системы обеспечения качества. Петля качества.

Тема 5. Статистические методы оценки контроля качества. Виды контроля (сплошной и выборочный).

Семь инструментов качества. Диаграммы Парето и Исикавы. Виды контроля (сплошной и выборочный). Функции выборочного контроля. Статистический анализ. Статистическое регулирование. Приемочный контроль.

Тема 6. Международная стандартизация и сертификация.

Система международных стандартов по управлению качеством (стандарты ISO 9000). Принципы международной сертификации оценки и контроля качества.

Тема 7. Услуги как объект стандартизации и сертификации. Термины и определения.

Основными параметрами качества услуг считаются: окружающая среда, оборудование и персонал сервиса; надежность; психологические свойства; вежливость; отзывчивость; коммуникабельность; доступность; гарантия (страховка) получения более качественной услуги взамен неудовлетворительно произведенной.

Тема 8. Контроль качества в организациях сервиса.

Источники информации о состоянии качества услуг и обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества в сервисе. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества. Сертификация услуг на предприятиях сервиса, российский и зарубежный опыт. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия.

Тема 9. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг на предприятиях сервиса.

Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты работы предприятий сервиса. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания. Кружки качества. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании.

Перечень практических занятий

Тема 1. Понятие качества. Основные термины и определения. Различные аспекты этого понятия. Качество и конкурентоспособность.

Практическое занятие № 1. Покажите на примере связь качества продукции/услуги и конкурентоспособности продукции/услуги на предприятиях сервиса.

Тема 2. Качество как объект управления. Обеспечение качества. Основные принципы управления качеством. Терминология управления качеством. Этапы развития управления качеством.

Практическое занятие № 2. Анализ аспектов динамики взаимодействия между качеством продукции/услуги и ценообразованием на нее.

Тема 3. Показатели качества и их оценка. Определение показателей качества.

Практическое занятие № 3. Показать стадии «петли качества» в соответствии с международным стандартом ИСО 9000. Оформить в виде рисунка.

Тема 4. Методология управления качеством.

Практическое занятие № 4. Составить план внедрения функции управления качеством на известном вам предприятии сервиса.. Подготовить проект в форме презентации.

Тема 5. Статистические методы оценки контроля качества. Виды контроля (сплошной и выборочный).

Практическое занятие № 5. Анализ статистических данных на различных предприятиях сервиса.

Тема 6. Международная стандартизация и сертификация.

Практическое занятие № 6. Влияние использования международных стандартов на конкурентоспособность продукции на российском рынке.

Тема 7. Услуги как объект стандартизации и сертификации. Термины и определения.

Практическое занятие № 7. Экскурсия на предприятие сервиса.

Тема 8. Контроль качества в организациях сервиса.

Практическое занятие № 8. Связи между процедурами сертификации и лицензирования на предприятиях сервиса.

Тема 9. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг на предприятиях сервиса.

Практическое занятие № 9. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания на реально работающих российских предприятиях сервиса.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством на предприятиях сервиса» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекции и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции – диалоги (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 3, 8, 0)
- деловые и ролевые игры (темы 9)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе
4. Выступление и оппонирование на семинарских занятиях.
5. Зачет.

Первый, второй и третий рейтинг-контроль проводится в форме тестов по изученному материалу. Для того, чтобы успешно подготовиться к рейтинг-контролю студенту необходимо знать содержание лекций преподавателя, полностью выполнить задания к практическим занятиям, ознакомиться с предложенными для изучения источниками.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета.

Промежуточная аттестация

Список вопросов к зачету

1. Основные этапы развития систем качества.
1. Принципы обеспечения качества продукции.
2. Принципы управления качеством продукции.
3. Политика в области качества.
4. Организация работ по качеству.
5. Обучение и мотивация персонал.
6. Контроль качества.
7. Виды показателей качества.
8. Измерение и оценка показателей качества.
9. Документальное оформление требований к качеству.
10. Статистический ряд и его характеристики.
11. Контрольный листок.

12. Контрольные карты.
14. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
15. Информационная база анализа затрат на качество продукции.
16. Принципы и методы стандартизации.
17. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
18. Международная стандартизация.
19. Международные организации по стандартизации (ИСО).
20. Сущность и виды сертификации.
21. Порядок сертификации в России.
22. Закон «О защите прав потребителей». Основные положения.
23. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения.
24. Влияние качества на прибыль.
25. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
26. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество рекомендуемые в МС системы качества.
27. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
28. Понятия конкурентоспособности продукции и услуги.
29. Области применения статистических методов в управление качеством продукции.
30. Классификация основных факторов, влияющих на качество продукции.
31. Отечественные системы управления качеством, в чем их общность и отличия от систем качества, разработанных по МС ИСО серии 9000.
32. Опыт управления качеством, накопленного в США и Японии.
33. Понятие всеобщего управления качеством.
34. Японская концепция четырех условий качества.
35. Сквозной механизм управления качеством в России.
36. Деятельность по стандартизации в соответствии с Законом РФ «О стандартизации».
37. Права и функции Госстандарта России.
38. Обязательные требования государственных стандартов.
39. Как разграничивается деятельность по международной стандартизации по ИСО и МЭК?
40. Чем вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серия 9000 на системы качества?
41. Цели разработки стандартов на продукцию параметрического ряда.
42. Роль метрологии в управлении качеством.
43. Определение термина «сертификация»
44. Виды сертификации, установленные в Законе РФ «О сертификации продукции и услуг».
45. Предпосылки введения сертификации продукции, услуг в РФ.
46. Цели сертификации продукции и услуг.
47. Порядок проведения сертификации и услуг.
48. Схемы сертификации продукции, принятые в РФ и в каких случаях они применяются.
49. Основные причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии с ИСО 9000.
50. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
51. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
52. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
53. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
54. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством.
55. Проблема доверия к качеству продукции услуг.

56. Определение, назначение и цели сертификации.
57. Закон РФ о сертификации продукции и услуг

Текущий контроль

Рейтинг-контроль № 1,

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 2.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 3.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Самостоятельная работа студентов

Темы контрольных работ

1. Качество как экономическая категория: основные подходы, сущность и содержание.
2. Уровень качества услуг и методы их определения.
3. Основные этапы развития систем управления качеством.
4. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности национальной экономики.
5. Современные проблемы менеджмента качества.
6. Качество как объект управления.
7. Факторы, влияющие на формирование качества услуг.
8. Статистические методы контроля качества и их эффективность.
9. Система обеспечения качества: понятие, развитие системного подхода к управлению качеством.
10. Качество и конкурентоспособность продукции и услуг.
11. Порядок и правила проведения сертификации услуг, характеристика содержания основных этапов.
12. Международные организации по сертификации: цели, задачи, характеристика нормативных документов, основные направления работы.
13. Стандартизация услуг. Концепция развития стандартизации услуг в России.
14. Международная и региональная сертификация.
15. Цель, основные принципы определения эффективности стандартизации, показатели.
16. Сертификация систем качества: значение, основные принципы, структура «Регистра систем качества».
17. Оптимизация управления социально-экономического развития гостиничных услуг в России.
18. Механизм управления качеством услуг на предприятиях сервиса.
19. Повышение эффективности использования систем управления качеством в гостиницах (на примере гостиничных цепей).
20. Повышение эффективности использования систем управления качеством в спортивно-оздоровительных комплексах.
21. . Повышение эффективности использования систем управления качеством в развлекательных комплексах.

22. . Повышение эффективности использования систем управления качеством в туристических фирмах.
23. Особенности категоризации средств размещения во Франции, в Великобритании, Испании, Греции, Италии.
24. Корпоративные стандарты известных мировых гостиничных цепей как стандарты организации качественного обслуживания клиентов.
25. Отечественные гостиничные цепи: состояние и перспективы развития.
26. Основы определения экономической эффективности систем качества и регулирование затрат на его обеспечение.
27. Анализ качества гостиничных (туристических, торговых, развлекательных, спортивных и других) услуг на примере «...» (по выбору студента).

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые документы (НПД):

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07. 2010 № 242-ФЗ). Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, № 49, ст. 5491.
2. Федеральный закон от 27.07.2007 № 209 – ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации». Собрание законодательства РФ, 30.07.2007, № 31, ст. 4006.
3. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.
4. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 – ФЗ «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ). Редакция документа от 09.01.1996 опубликована в «Собрании законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140.
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 № 490 (ред. от 13.03.2013) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Собрание законодательства РФ, 05.05.1997, № 18, ст. 2153.
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.
7. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
8. ГОСТ Р 51185-2008 «Средства размещения. Общие требования».

9. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения».

а) основная литература:

- 1) Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269>
- 2) Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993>
- 3) Управление качеством: качество жизни: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, С.П. Спиридонов, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (о) ISBN 978-5-91134-817-5, 400 экз.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427727>

б) дополнительная литература:

- 1) Управление качеством рекламы: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 170 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-369-01049-5
<http://znanium.com/catalog.php?item=freecollections&code=22&page=2#>
- 2) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02141-1.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415588>
- 3) Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 340 с. - ISBN 978-5-9614-2269-6 - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518830>

в) программное обеспечение и интернет – ресурсы:

- 1) <http://www.government.ru> – сайт Правительства Российской Федерации.
- 2) <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).
- 3) <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму.
- 4) <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в индустрии гостеприимства. ПО Мастертур.
- 5) <http://www.tury.ru/> – система управления предприятием индустрии гостеприимства.
- 6) <http://epp.eurostat.ec.europa.eu, ec.europa.eu> – статистика туризма в Европе.
- 7) <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии.

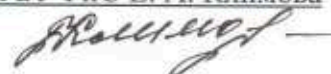
- 8) <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
- 9) <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
10. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристская организация при ООН- WTO-UN.
- 11) [http:// www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
- 12) <http://www.travel.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Практические занятия по дисциплине проводятся в аудиториях Института экономики и менеджменте ВлГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил старший преподаватель кафедры БУФиС Е. А. Климова



Рецензент

(представитель

работодателя

ООО „Комплекс-М“ Золотой Сервис
Знамен ДМ

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

протокол № 5 от «25» 11 2015 г.

Заведующий кафедрой БУФиС О. В. Лускатова

профессор, д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11 2015 г.

Председатель комиссии:
директор ИЭМ

Захаров П. Н. (Захаров П. Н., д.э.н., проф.,
директор ИЭМ)

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____