



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ФГБОУ ВО

«РГУТиС» в г. Махачкале

З.М. Ханбабаева

«19» августа 2016 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1. Б.13. «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата

по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело
направленность (профиль) гостиничное дело

квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
профессор	<i>М. Мисир</i>	д.ф.и.н. Мисауров И.И.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
секретарь Совета	<i>Курбанова</i>	к.филос.н. Курбанова А.М.

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
доцент	<i>Курбанова</i>	к. филос.н. Курбанова А.М.



1. Общие положения

Для освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены различные виды занятий: лекции, в том числе вводные и традиционные лекции, лекции-визуализации, практические занятия в форме - заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных указаниях (методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены форматы методических указаний - проведение практических занятий и выполнение самостоятельной работы обучающихся (СРО).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством» подразумевает наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы, а также с учетом необходимого формата (практические занятия, СРО) в зависимости от дисциплины «Стандартизация и управление качеством».

2. Практические занятия

2.1 Общие положения

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» является получение обучающимися знаний, умений и практических навыков на основе изучения научно-технической информации, системы технического регулирования в России, прогрессивного отечественного и зарубежного опыта по разработке и использованию нормативных документов по качеству, стандартизации для готовности к осуществлению работ по контролю качества гостиничных услуг.

Задачи дисциплины:

систематическое изучение обучающимися научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сфере стандартизации и управления качеством;
освоение обучающимися правовых основ стандартизации и управления качеством.

2.2 Виды практических занятий



Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством», приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

2.3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Выполнение и защита практической работы по теме: «Система технического регулирования в РФ»

Тема и содержание занятия: Система технического регулирования в Российской Федерации.

Цель занятия: изучить составные элементы и особенности технического регулирования в России.

Практические навыки: знание объектов и инструментов технического регулирования

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Работа в группах. Выполнение и защита практической работы по теме: «Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности»

Тема и содержание занятия: Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.

Цель занятия: изучить организацию работы по стандартизации.

Практические навыки: умение применять данный закон в профессиональной деятельности

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Case-study/Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Основные положения национальной системы стандартизации

Цель занятия: изучить Концепцию развития национальной системы стандартизации.

Практические навыки: знание основных направлений развития системы стандартизации России.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.



Вид практического занятия: тренинг
Тема и содержание занятия: Основные стандарты в гос. муниципальном образовании.

Цель занятия: изучить основные методы стандартизации.
Практические навыки: знать унификацию, симплификацию, типизацию, агрегирование, параметрические ряды.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Мастер-класс.
Тема и содержание занятия: Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО).
Цель занятия: Изучить основополагающие стандарты.
Практические навыки: знание регламентирующей документации по стандартизации.
Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: Работа в группах
Тема и содержание занятия: Физические величины, методы и средства их измерения, шкалы измерений. Международная система единиц SI
Цель занятия: изучить Концепцию развития национальной системы стандартизации.
Практические навыки: знание основных направлений развития системы стандартизации России.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: Case-study/Решение ситуационных задач
Тема и содержание занятия: Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ). Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений
Цель занятия: изучить особенности стандартизации гостиничного бизнеса.
Практические навыки: изучить современные подходы стандартизации гостиничных услуг.
Продолжительность занятия – 2 часа

Контрольная точка 1. тестирование по разделу «Основы стандартизации, метрологии и сертификации»-2ч

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Тренинг
Тема и содержание занятия: Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.
Цель занятия: изучить задачи и роль международных организации по стандартизации.
Практические навыки: умение применять стандарты ИСО, МЭК и ГОСТ.
Продолжительность занятия – 2 часа



Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Работа в группе

Тема и содержание занятия: Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг

Цель занятия: изучение общих методов управления качеством.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 10.

Вид практического занятия: Case-study/Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Подтверждение соответствия качества: цели, принципы

Цель занятия: изучить определения и виды физических величин, шкалы измерений., систему единиц *SI*, правила образования производных единиц в системе *SI*

Практические навыки: умение определять размерности производных единиц

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 11.

Вид практического занятия: Тренинг

Тема и содержание занятия: Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.

Цель занятия: изучить алгоритмы обработки результатов измерений.

Практические навыки: умение определять и представлять результаты измерений.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 12.

Вид практического занятия: контактная форма

Тема и содержание занятия: Тестирование по разделу дисциплины.

Цель занятия: промежуточная оценка освоения дисциплины обучающимися.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 13

Вид практического занятия: Мастер-класс

Тема и содержание занятия: Формы подтверждения соответствия качества

Цель занятия: изучить основные понятия и определения в области управления качеством.

Практические навыки: знание основных методов определения показателей качества.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 14.

Вид практического занятия: Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект)



Тема и содержание занятия: Права потребителей на качество, безопасность товара (услуги) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения Федерального закона «О защите прав потребителей».

Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сферы сервиса. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы

Цель занятия: изучить основные положения Федерального закона «О защите прав потребителей».

Практические навыки: знание методов и инструментов оценки качества гостиничных услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольная точка 2. Тестирование по разделу «Управление качеством» - 2ч.

Интерактивные практические занятия

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Разработка группового проекта.

В процессе выполнения проекта обучающиеся после защиты реферата выполняют презентацию проекта и выступают с докладом.

2.4.Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2014

Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 448 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455095>

Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397143>

Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>



Дополнительная литература

Серенков П. С.

Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С.

Серенков, В.Л. Гуревич и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014 - 256 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=440747>

Баумгартен Д.Л. «Управление качеством в туризме» - М.: - 2014г. – 280с.

Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269>

Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369646>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

«Финансовая газета» с региональным выпуском

«Экономика и жизнь» с приложениями

Журналы:

«Менеджмент в России и за рубежом»

«Маркетинг в России и за рубежом»

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Вопросы экономики»

Реферативные журналы:

«Экономика»

«Организация управления»

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- www.znanium.com – электронно-библиотечная система

- www.e-library.ru – научная электронная библиотека

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

– Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»

– Пакет приложений Microsoft Office 2010

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени обучающихся по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.



Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

3.2. Формы самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Трудоемкость освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством» составляет 252 часа, из них 76 часов аудиторных занятий и 176 часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к контактным формам обучения (лекционным и практическим занятиям) соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины и трудоемкости.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудо- емкость само- стоя- тельной работы (в ча- сах)	Рекомендации
<i>Раздел № 1 Основы стандартизации, метрологии и сертификации</i>			
Подготовка к лекции №1	Общая характеристика дисциплины «Стандартизация и управление качеством» Значение дисциплины в профессиональной деятельности специалиста туристских услуг. Цель и задачи курса.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим	Система технического регулирования в России	8	Работа с научной литературой из основной литературы.



занятиям №1			
Подготовка к лекции №2	Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании».	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №2	Федеральный закон «О техническом регулировании».	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №3	Основные положения национальной системы стандартизации.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №3	Основные положения национальной системы стандартизации	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №4	Методы стандартизации	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №4	Методы стандартизации.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №5	Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №5	Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №6	Концепция развития национальной системы стандартизации.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №6	Основные положения национальной системы стандартизации	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №7	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО).	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №7	Основные стандарты в гостиничном бизнесе	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к	Гармонизация националь-	8	Работа с научной литературой из ос-



лекции №8	ной системы стандартизации с международными нормативными документами.		новой литературы.
Подготовка к практическим занятиям №8	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО)	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №9	Основные стандарты в гостиничном бизнесе.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №9	Тестирование	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №10	Физические величины, методы и средства их измерения.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №10	Физические величины, шкалы измерений. Международная система единиц SI	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №11	Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №11	Обработка результатов измерений	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №12	Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ)	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №12	Тестирование	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
<i>Раздел № 2 Управление качеством</i>			
Подготовка к лекции №13	Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №13	Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и	8	Работа с научной литературой из основной литературы.



	продукции.		
Подготовка к лекции №14	Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №14	Методы управления качеством.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №15	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №15	Подтверждение соответствия: цели, принципы	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №16	Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №16	Критерии качества в сфере услуг	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №17	Права потребителей на качество, безопасность товара (услуги) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона «О защите прав потреби-	8	Работа с научной литературой из основной литературы.



	лей». Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сферы сервиса. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы.		
Подготовка к практическим занятиям №17	Тестирование	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к лекции №18	Сертификация и лицензирование в управлении качеством.	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Подготовка к практическим занятиям №18	Групповой проект по дисциплине	8	Работа с научной литературой из основной литературы.
Итого по дисциплине		176	

Методические указания по написанию реферата

Работа над рефератом

Реферат (от латинского *refero*) - краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов) по заданной теме. Реферат - реферат должен представлять собой результат реферирования одной или нескольких книг по определенной теме, т.е. краткий обзор основного содержания этих книг

Содержание реферата должно быть логичным. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Работа над рефератом включает в себя следующие этапы:

- формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- подбор и изучение основных источников по теме (как правило, при разработке реферата используются не менее 8-10 различных источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;



- написание реферата,
- публичное выступление с результатами исследования.

Описание показателей и критериев оценивания реферата

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1-2 недели до зачетного занятия
2. При оценке реферата преподаватель учитывает:
 - качество;
 - степень самостоятельности студента и проявленную инициативу;
 - связность, логичность и грамотность составления;
 - оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.
3. Защита тематического реферата может проводиться на выделенном одном занятии в рамках часов учебной дисциплины или конференции или по одному реферату при изучении соответствующей темы, либо по договоренности с преподавателем.
4. Защита реферата студентом предусматривает:
 - доклад по реферату не более 5-7 минут;
 - ответы на вопросы оппонента.На защите *запрещено* чтение текста реферата.
5. Общая оценка за реферат выставляется с учетом оценок за работу, доклад, умение вести дискуссию и ответы на вопросы.

Примерная структура реферата

1. Титульный лист.
2. План-оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
3. Введение (в нем формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
4. Основная часть (каждый раздел основной части раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением предыдущего, в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы).



5. Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, даются рекомендации).

6. Литература.

Объем реферата может колебаться в пределах 8—25 печатных страниц, все приложения к работе не входят в ее объем.

Темы рефератов

С помощью рекомендованных и иных литературных источников следует раскрыть содержание разделов изучаемой дисциплины. Варианты заданий выбираются по двум последним цифрам номера зачетной книжки студента или назначаются преподавателем.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2014

Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 448 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455095>

Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397143>

Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>

Дополнительная литература

Серенков П. С.

Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014 - 256 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=440747>

Баумгартен Д.Л. «Управление качеством в туризме» - М: - 2014г. – 280с.

Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269>

Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.



<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369646>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

«Финансовая газета» с региональным выпуском

«Экономика и жизнь» с приложениями

Журналы:

«Менеджмент в России и за рубежом»

«Маркетинг в России и за рубежом»

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Вопросы экономики»

Реферативные журналы:

«Экономика»

«Организация управления»

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- www.znanium.com – электронно-библиотечная система
- www.e-library.ru – научная электронная библиотека



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СК РГУТиС

Приложение 1

Титульный лист реферата

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВПО «РГУТиС»)**

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВПО «РГУТиС» В Г. МАХАЧКАЛЕ

Факультет _____
(название факультета)

РЕФЕРАТ

Дисциплина _____

Тема: _____

выполнили студенты __ курса
очной/заочной формы обучения



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТиС

группа _____

ФИО _____

Проверил должность, степень, звание

ФИО

дата защиты «__» _____ 201_г.

оценка _____

Махачкала, 201_г.