

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.2.1.0 «Управление качеством на предприятиях сервиса»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 5

семестр – 9

зачетных единиц – 3

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 10

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 90

зачет – 9 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: обеспечение приобретения теоретических основ и навыков практической помощи сервисным предприятиям в организации эффективного управления качеством услуг в современных социально-экономических условиях.

Задачи изучения дисциплины:

- приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации услуги;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного сервисного обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов комплексной оценки качества услуг в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях сервиса» базируется на знаниях учащимися философии, экономики, социологии, психологии, менеджмента, маркетинга, изученных ранее. Знания и навыки, полученные при изучении особенностей управления качеством услуги, позволят студентам принимать эффективные управленческие решения в их будущей профессиональной деятельности. Учебный курс продолжает профессиональное формирование бакалавров, опираясь на знания, полученные в ходе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Метрология, стандартизация и сертификация».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих способностей и компетенций. Студент должен владеть *профессиональными компетенциями*:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

В результате изучения дисциплины студенты должны:

знать

- основы стратегии управления персоналом сервисного предприятия;
- тенденции усиления потребностей в современной социокультурной практике;
- теоретические аспекты управления качеством в современных условиях ведения бизнеса в сфере сервиса;
- теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов;
- обеспечения конкурентного преимущества туристской организации;

- социальные технологии, их типологии; стратегии продвижения товаров и услуг; принципы технологий продаж; виды продаж; специфику процесса взаимодействия с клиентами;

- модели управления качеством, принципы их функционирования и условия применения.

уметь

- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии;

- разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, использовать полученные знания и навыки в конкретных условиях управленческой деятельности в области обеспечения качества сервисного продукта (применение правил, методов, понятий, законов, принципов, теорий управления качеством)

- формулировать задачи с учетом динамически меняющихся социально-культурных и экономико-правовых реалий; применять дифференцированный подход к потребительскому рынку услуг.

владеть

- способностью оценивать существующую систему обеспечения качества на предприятии и оптимизировать ее;

- основными методиками управления качеством.

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы / из них в интерактивной форме					
				Всего	Лекции	Коллоквиумы	Лабораторные	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9 семестр									
1		1, 2,3	История эволюции категории качества. Введение в управление качеством в сервисной индустрии. Разработка стратегий внедрения системы качественного менеджмента	36	2	-	-	4	30
1		4,5,6	Качество производственных процессов в индустрии сервиса. Качество и конкурентоспособность	36	2	-	-	4	30

			услуги. Менеджмент и специфика услуг						
1		7,8,9	Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг. Технологии формирования качества услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями. Организация управления качеством на предприятиях туристской индустрии	36	2	-	-	4	30
Всего				108	6	-	-	12	90

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	
1,2,3	2	1	<p>История эволюции категории качества. Фазы отбраковки, менеджмента качества, управления качеством, планирования качества</p> <p>Основные положения теории менеджмента качества. Понятие и сущность качества продукции и услуги. Концепции управления качеством в туристской индустрии. «Петля качества» туристской услуги. Модель управления качеством в туристской организации на основе принципов TQM.</p> <p>Основные факторы внедрения всеобщего качества (TQM). Приверженность специалистов и персонала теории качества на принципах TQM. Создание организационной субкультуры внедрения TQM. Процесс внедрения TQM в туристской организации.</p>	1, 3, 8, 9
4,5,6	2	2	<p>Методы измерений и оценок качества услуг. Инструментальное измерение. Экспертные оценки. Методы статистического регулирования производственных процессов: контрольная карта, причинно-следственная диаграмма, диаграмма Парето, гистограмма.</p> <p>Алгоритм управления производственным процессом. Конкурентоспособность: факторы, методы определения. Концепция создания конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Составляющие турпродукта с позиции потребителя. Функциональные показатели и потребительские свойства. Марка продукта. Имидж продукта. Гарантии продукта.</p>	1, 3, 8, 10
7,8,9	6	3	<p>Менеджмент и специфика услуг Потребитель туристского продукта: оценка удовлетворенности качеством Подходы и методы изучения, анализа, оценки удовлетворенности потребителей оказанными туристскими услугами. Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью туристской организации.</p>	2, 5, 8, 9

Стратегия создания нового продукта.
 Предметный и функциональный подходы. Построение функциональной модели туристской услуги. Оценка эффективности реализации потребительских свойств туристского продукта. **Создание служб управления качеством на предприятиях туристской индустрии.**
 Сертификация системы менеджмента качества предприятия. Основные этапы разработки политики управления качеством в туристской индустрии.

6. Содержание коллоквиумов

Не предусмотрены учебным планом.

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	
1,2	2	1	Роль качества в индустрии туризма Тезаурус управления качеством в туризме. Определение связей между понятиями в области качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000:2001. знакомство с «Общероссийским классификатором услуг населению»	2, 5, 8, 10
3,4	2	2	Характеристика концепции Всеобщего менеджмента качества (TQM) Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000. Цикл Деминга. Иерархия документов системы TQM. Опыт внедрения системы Всеобщего менеджмента качества в туристских предприятиях России. Методы квалиметрии, используемые для оценки качества услуг в туристских предприятиях Оценка уровня качества туристских услуг дифференциальным и комплексным методами, с помощью методики STRVQUAL (по вариантам).	2, 6, 8, 9
5	2	3	Семь инструментов управления качеством услуг в туризме Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто.	1, 5, 8, 9
6,7	2	4	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в сервисных организациях Оценка степень удовлетворенности потребителей качеством гостиничного обслуживания. Дать рекомендации по улучшению обслуживания на предприятиях социокультурного сервиса туризма.	2, 3, 8, 10
8	2	5	Системы управления качеством «Шесть сигм», ХАССП, национальных премий по качеству в туристской индустрии Сущность концепции «Шесть сигм». Решение производственных проблем с использованием методологии «Шесть сигм». Премии в	2, 5, 7, 9

			области качества в туризме. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству в туризме. Принципы разработки системы качества ХАССП. Система добровольной сертификации «ХАССП» для предприятий общественного питания.	
9	2	6	Разработка политики в области качества для предприятия сферы туризма Выбор организации (туристская фирма, средство размещения, предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности.	2, 5, 8, 10

8. Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом.

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1,2	15	Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг на предприятиях индустрии туризма	2, 5, 8, 9
3	15	Влияние качества обслуживания на динамику развития предприятия в индустрии туризма	2, 8, 9, 10
4	15	Влияние организационной структуры управления на качество услуг на предприятии индустрии туризма	1, 2, 7, 8
5	15	Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия	2, 6, 9, 10
6,7	15	Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг предприятия индустрии туризма	2, 8, 9, 10
8	15	Влияние функциональных показателей и потребительских свойств турпродукта на технологию формирования качества услуги	2, 5, 8, 9
9	15	Анализ управления качеством услуг в гостинице, на предприятии общественно питания и туристской фирме	2, 5, 9, 10

10. Расчетно-графическая работа

Не предусмотрена учебным планом

11. Контрольная работа

1. Экономические проблемы качества.
2. Конкурентоспособность и качество.
3. Интеллектуальная собственность в управлении качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством продукции.

5. Зарубежный опыт управления качеством.
6. Статистические методы управления качеством.
7. Разработка систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
8. Органы государственного контроля и надзора, организация их работы.
9. Международная стандартизация.
10. Метрология в управлении качеством.
11. Экономические проблемы метрологии.
12. Сертификация систем качества и производства.
13. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.
14. Теоретические основы и перспективы направления стандартизации.
15. Каталогизация продукции.
16. Стандартизация банковской деятельности.
17. Стандартизация страховой деятельности.
18. Международные стандарты финансовой отчетности предприятий.
19. Сертификация продукции и услуг.
20. Экономическая эффективность стандартизации.
21. Показатели и методы оценки уровня качества продукции.
22. Анализ и учет затрат на качество продукции.
23. Планирование и стимулирование качества продукции.
24. Организация и виды технического контроля качества.
25. Анализ результатов наблюдений за качеством продукции в процессе производства и потребления.
26. Правовое обеспечение управления качеством продукции.
27. Внедрение систем качества в промышленности Германии.
28. Конкурентоспособность государства.
29. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.
30. Самооценка - важный инструмент в управлении качеством.
31. Управление качеством продукции в США и Японии.
32. Управление качеством продукции в Европейских странах.
33. Основы метрологического обеспечения.
34. Основные методы управления качеством.
35. Сферы приложения методов управления качеством.
36. Квалиметрия как наука.
37. Методы и области практического применения квалиметрии.
38. Качество, как объект управления.
39. Значение повышения качества.
40. Контроль качества.
41. Значение стандартизации.
42. Надежность и ее показатели.
43. Сертификация продукции и систем качества.
44. Международная практика сертификации.
45. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.

46. Анализ затрат на качество продукции.
47. Экономическая эффективность новой продукции.
48. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.
49. Качество и конкурентоспособность продукции.
50. Расчет экономических показателей испытательных лабораторий.

12. Курсовой проект

Не предусмотрен учебным планом

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Компетенции считаются сформированными на пороговом, продвинутом, превосходном уровне. Оценивается по результатам опросов, участия в семинарских занятиях, подготовки презентаций, работы с источниками информации по туристической деятельности, рецензирования научных работ, сдачи зачета.

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в сфере сервиса?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в сфере сервиса?
6. Классификация показателей качества услуг в сфере сервиса
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в сфере сервиса.
11. Система добровольной сертификации в сфере сервиса.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в сфере сервиса.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.

24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в сфере сервиса.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
36. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический).
37. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
41. Цели добровольной сертификации.
42. Цели обязательной сертификации.
43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

Тестовые задания по дисциплине

1. Философская категория, определяющая внешнюю определенность объекта: *количество*, качество, услуга, качество продукта.
2. Философская категория, выражающая существующую определенность объекта, благодаря которой он является именно тем, а не иным: количество *качество*, услуга, качество продукта.
3. Практическое воплощение удовлетворения потребителей и ожиданий: количество, *качество*, услуга, качество продукта
4. Итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя: количество, качество, *услуга*, качество продукта
5. Совокупность свойств и характеристик продукта труда, которые передают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности: количество, качество, услуга, *качество продукта*
6. Потребности человека, связанные с объектами, которые он употребляет или использует (качество развития личности, качество продуктов труда) *инпотребности*, аутпотребности, физпотребности, теопотребности.
7. Потребности человека, включающие качество трудовой деятельности и качество отдыха *инпотребности*, *аутпотребности*, физпотребности, теопотребности.

8. Полный набор процессов, используемый в системе менеджмента качества: *менеджмент качества, обеспечение качества, процесс, услуга.*
9. Система действий, которая использует ресурсы для преобразования входящих элементов в выходящие: менеджмент качества, обеспечение качества, *процесс, услуга.*
10. Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству: менеджмент качества, *обеспечение качества, процесс, услуга.*
11. К управлению качеством существуют два подхода: циклический, типовой, *системный, процессный.*
12. Автор системного подхода к управлению качеством: В. Шухард, А. Фейгенбаум, Дж. Журан, Г. Форд.
13. Основоположник процессного подхода к управлению качеством В. Шухард, А. Фейгенбаум, Дж. Журан, Г. Форд.
14. Скоординированное действие по руководству и управлению организацией *менеджмент, продукция, процесс, услуга.*
15. Результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных или иных целях менеджмент, *продукция, процесс, услуга.*
16. Принцип управления качеством, определяющий необходимость иметь четкую цель в области качества: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*
17. Принцип управления качеством, связанный с выработкой и принятием решения в области качества: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*
18. Принцип управления качеством, определяющий системный подход к обеспечению качества: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*
19. Принцип управления качеством, учитывающий влияние всех компонентов создания продукции и управления качеством: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*
20. Принцип управления качеством, представляющий собой постоянный непрерывный замкнутый цикл: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*
21. Принцип управления качеством, позволяющий фирме отстаивать на рынках сбыта свои позиции в борьбе с конкурентами: *целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, оптимальности.*

22. Принцип управления качеством, осуществляемый на основе инноваций: целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, *интенсивности*, оптимальности.
23. Принцип управления качеством, ориентированный на удовлетворение запросов потребителя: целенаправленности, плановости, системности, комплексности, непрерывности, совершенствования, интенсивности, *оптимальности*.
24. Часть менеджмента качества, сфокусированная на обеспечении уверенности в том, что соответствующее требование к качеству будет выполнено: *гарантия качества*, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества.
25. Часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований к качеству: гарантия качества, обеспечение качества, *управление качеством*, улучшение качества.
26. Часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности: гарантия качества, обеспечение качества, управление качеством, *улучшение качества*.
27. Последовательность развития систем управления качеством в соответствии с системой TQM: 1 TQM – система качества, 2 разрабатываемый продукт, 3 процесс создания продукта, 4 контроль качества. (4, 2, 3, 1).
28. Главный принцип системы качества TQM: получение прибыли, функционирование предприятие, *удовлетворенность потребителя*, конкурентоспособность предприятия.
29. Менеджмент качества организации, охватывающий всю организацию, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха: *тотальный менеджмент качества*, всеобщий контроль качества, TQM, TQC
30. Принцип системы контроля качества продукции, в основе которого лежит самоконтроль: ноль отходов, *ноль дефектов*, ноль продуктов, ноль брака.
31. Взаимодействие между достигнутым результатом и использованными ресурсами: менеджмент, *продуктивность*, продукция, услуга.
32. Уровни функциональной структуры системы качества: 1 разработка документации, 2 реализация принципов, 3 разработка и совершенствование оргструктуры, 4 правовое обеспечение качества, 5 разработка политики в области качества (5, 4, 3, 2, 1).
33. Возможная вероятность потерь, Вероятность причинения вреда жизни и здоровью, имуществу, окружающей среде с учетом тяжести этого вреда: дисперсия, *квалириск*, риск, диверсификация.
34. Возможная вероятность ущерба предприятия в связи с несоответствием качества его продукта труда установленным нормам: дисперсия, *квалириск*, риск, диверсификация.
35. Подсистемы, входящие в систему управления качеством услуги: *изучение*, *процесс покупки*, качество производства, *процесс обслуживания*, *политика в области качества*.

36. Подсистемы, входящие в систему управления качеством услуги: *стратегия, функциональное качество, техническое качество, качество производства, политика в области качества.*
37. Установленная или типично предполагаемая потребность или ожидание: система, система управления, *требование*, улучшение качества.
38. Часть менеджмента качества, сфокусированная на улучшении его эффективности и продуктивности: система, система управления, *требование, улучшение качества.*
39. Объект, состоящий из взаимосвязанных или взаимодействующих элементов: *система*, система управления, *требование, улучшение качества*
40. Система для установления политики и целей и для достижения этих целей: система, *система управления*, *требование, улучшение качества*
41. Замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции: жизнь продукта, *петля качества, обруч качества, круг качества.*
42. Основные этапы петли качества, включают: *маркетинг, проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение, разработка технологии и производственных процессов.*
43. Основные этапы петли качества, включают: *производство, контроль, испытания и обследования, упаковка и хранение, реализация и распределение продукции.*
44. Основные этапы петли качества, включают: *монтаж, эксплуатация, техническая помощь и обслуживание, утилизация.*
45. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством: *политика в области качества, правила, сертификат соответствия, сертификация продукции.*
46. Документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ: *политика в области качества, правила, сертификат соответствия, сертификация продукции.*
47. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям: *правила, сертификат соответствия, сертификация продукции, сертификация.*
48. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям: *правила, сертификат соответствия, сертификация продукции, сертификация.*
49. Процесс, в результате которого государство совместно с производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТах и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции: *правила, сертификат соответствия, сертификация продукции, сертификация.*

50. Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификации по правилам, установленным в этой системе: *система сертификации*, способ (форма, схема) сертификации, стандарт, стандартизация.
51. Определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям (далее – схема сертификации): система сертификации, *способ (форма, схема) сертификации*, стандарт, стандартизация.
52. Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом: система сертификации, способ (форма, схема) сертификации, *стандарт*, стандартизация.
53. Установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности: система сертификации, способ (форма, схема) сертификации, стандарт, *стандартизация*.
54. Процессы управления, улучшения и гарантирования качества – цикл PDCA: 1 планирование, 2 выполнение, 3 проверка, 4 действия (1, 2, 3, 4).
55. Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации: *добровольная сертификация*, декларирование соответствия, обязательная сертификация.
56. Форма обязательного подтверждения соответствия в Российской Федерации: *добровольная сертификация*, *декларирование соответствия*, *обязательная сертификация*.

14. Образовательные технологии

Учебный процесс обеспечивается посредством обеспечения доступа к электронным ресурсам, таким как методические пособия, учебники, медиаобъекты, размещенные в информационно-образовательной среде вуза, проведения занятий в форме деловых и ролевых игр, круглых столов, разбором конкретных ситуаций, психологических тренингов, посещения мастер-классов экспертов и специалистов в области управления качеством в индустрии туризма, а также рубежных контролей и тестовых заданий.

Количество лекционных часов, проводимых в интерактивных формах, составляет 4 часа. Количество часов практических занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 11, что соответствует требованиям ФГОСЗ, с учетом специфики ООП.

15. Список основной и дополнительной литературы по дисциплине

1. Агарков А. П. Управление качеством: учеб. пособие / А. П. Агарков. - М.: ИТК "Дашков и К", 2017. - 218 с. (18 экземпляров).

2. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие / Б. И. Герасимов, Н. В. Злобина, С. П. Спиридонов. - 2-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2017. - 272 с. (6 экземпляров).
3. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие / В. В. Ефимов. - М. : Кнорус, 2017. - 232 с. (5 экземпляров).
4. Шокина Л. И. Оценка качества менеджмента компаний: учеб. пособие / Л. И. Шокина ; под ред. М. А. Федотовой ; Фин. акад. при Правительстве РФ (М.). - М.: Кнорус, 2018. - 344 с. (10 экземпляров).
5. Дубровин И. А. Организация производства на предприятии торговли: учеб. пособие / И. А. Дубровин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Кнорус, 2018. - 304 с. (10 экземпляров).

Дополнительная литература

6. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме: учебник / Л.В. Баумгартен. - М.: ИЦ "Академия", 2016. - 304 с. (4 экземпляра).
7. Мельников В. П. Управление качеством: учеб. / В.П. Мельников, В.П. Смоленцев, А.Г. Схиртладзе; под ред. В. П. Мельникова. - 5-е изд., стер. - М.: ИЦ "Академия", 2018. - 352 с. (5 экземпляров).
8. Воронцова А. Н. Управление контролем в системе менеджмента качества: учебник / А. Н. Воронцова, Ю. Н. Полянчиков, А. Г. Схиртладзе. - Старый Оскол: ТНТ, 2018. - 300 с. (2 экземпляра).
9. Общий и функциональный менеджмент в вопросах и ответах [Текст] / под ред. М. А. Чернышева. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 510 с. (3 экземпляра).
10. Управление качеством: в 2 т. : учеб. пособие / С. А. Гладышев [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2008 - .Т. 1. - 2018. - 424 с. (3 экземпляра).

Периодические издания

1. Качество. Инновации. Образование: науч.-практ. журн. - М.: Европейский центр по качеству. Выходит ежемесячно.
2. Стандарты и качество: науч.-техн. и экон. журн. - М.: РИА "Стандарты и качество", 1927. Выходит ежемесячно.
3. Методы менеджмента качества: науч. техн. журн. - М.: РИА "Стандарты и качество", 1969. Выходит ежемесячно.

Интернет-ресурсы

1. ИПС «Консультант+».
2. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://russiatourism.ru>) - законодательство, статистические данные о въезде в Россию и направлениях выезда из нее, стандарты, справочная информация.
3. Ассоциация содействия туристским технологиям (<http://www.astt.ru/>)- объединение специалистов в области туризма и технологий, подборка журнала "ТУТ туристские технологии".

4. Официальный сайт Министерства молодежной политики, спорта и туризма Саратовской области (<http://www.sport.saratov.gov.ru/>) - законодательство о туризме, туристские программы и статистика по области, календарь событий конкурсы.
5. Сайт журнала «Harvard Business review –Россия» - www.hbr-russia.ru.
6. Официальный сайт ассоциации тайм-менеджеров (<http://www.improvement.ru>)
7. Официальный сайт журнала «Вестник ассоциации менеджеров» (<http://www.vam.amr.ru>)

16. Материально-техническое обеспечение

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине «Операции и технологии в туризме» необходимы аудитории со стандартным оснащением для ведения лекционных и практических занятий.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40м² на группу студентов.

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине «Операции и технологии в туризме» включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., использование наглядных пособий, презентаций, видеосюжетов.