



СВЕРЖДАЮ  
Директор филиала ФГБОУ ВПО  
«РГУТиС» в г. Махачкале  
З.М. Ханбабаева  
«29» августа 2015 г.

### МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.Б.13. «Стандартизация и управление качеством»  
Основной образовательной программы высшего образования – программы  
академического бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.02. «Туризм»

направленность (профиль) Туризм

Классификация: бакалавр

#### Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
профессор		д.ф.-м.н. Шихсаидов М.Ш.

#### Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
доцент		К.филос.н. Курбанова А.М.

#### Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
доцент		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: Защита докладов с презентациями – Контрольная точка 1. Выполнение и защита практических работ – Контрольная точка 2.

Тема и содержание занятия: Общая характеристика дисциплины «Стандартизация и управление качеством» Значение дисциплины в профессиональной деятельности специалиста туристских услуг. Цель и задачи курса. Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании».

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

Практические навыки: знание объектов и инструментов технического регулирования

Продолжительность занятия – 1+1 часа.

### Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Тестирование – Контрольная точка 3. Выполнение и защита практической работы по теме: Факторы, определяющие качество услуги - Контрольная точка 4.

Тема и содержание занятия: Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции

Цель занятия: изучить факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции

Практические навыки: умение применять данный закон в профессиональной деятельности

Продолжительность занятия – 1+1 часа.

## 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.

#### Защита доклада с презентацией.

В процессе выполнения доклада обучающиеся разрабатывают проект и выполняют презентацию проекта.

### **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. 2013

- 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>

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>

- Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

- 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>

#### **Дополнительная литература**

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

- 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>

- Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

- 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>

- . Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.).

#### Газеты:

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

#### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
2. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
3. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

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

- 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 16 часа аудиторных занятий и 236 часа, 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.	6	Основная литература [1] стр.3 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №1	Система технического регулирования в России	6	Основная литература [1] стр.10 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №2	Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании».	6	Основная литература [1] стр.10 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №2	Федеральный закон «О техническом регулировании».	6	Основная литература [1] стр.12 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к	Основные положения	6	Основная литература [1] стр.16



лекции №3	национальной системы стандартизации.		Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №3	Основные положения национальной системы стандартизации	6	Основная литература [1] стр.24 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №4	Методы стандартизации	6	Основная литература [1] стр.48 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №4	Методы стандартизации.	6	Основная литература [1] стр.58 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №5	Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	6	Основная литература [1] стр.79 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №5	Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов	6	Основная литература [1] стр.85 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №6	Концепция развития национальной системы стандартизации.	6	Основная литература [1] стр.90 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №6	Основные положения национальной системы стандартизации	6	Основная литература [1] стр.92 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №7	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО).	6	Основная литература [1] стр. 98 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к	Основные стандарты в	6	Основная литература [1] стр.104



практическим занятиям №7	гостиничном бизнесе		Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №8	Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами.	6	Основная литература [1] стр. 122 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №8	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО)	6	Основная литература [1] стр.132 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №9	Основные стандарты в гостиничном бизнесе.	6	Основная литература [1] стр. 144 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №9	Тестирование	6	[3] Информационная справочная системы сети «Интернет»
Подготовка к лекции №10	Физические величины, методы и средства их измерения.	8	Основная литература [1] стр.88 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №10	Физические величины, шкалы измерений. Международная система единиц SI	8	Основная литература [1] стр.92 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №11	Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений.	8	Основная литература [1] стр.94 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к практическим занятиям №11	Обработка результатов измерений	8	Основная литература [1] стр.104 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]
Подготовка к лекции №12	Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ)	6	Основная литература [1] стр. 112 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1-3]





			нет» [3...29]
Подготовка к практическим занятиям №12	Тестирование	8	[30] Обучающий тренажер <a href="http://www.i-exam.ru">http://www.i-exam.ru</a> [31] Информационная справочная системы сети «Интернет»
<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.	6	Основная литература [2] стр. 8, <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=375269">http://znanium.com/bookread.php?book=375269</a>  Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3...29]
Подготовка к практическим занятиям №13	Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	8	Основная литература [2] стр. 15 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3...29]
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	Основная литература [2] стр. 106 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3...29]
Подготовка к практическим занятиям №14	Методы управления качеством.	8	Основная литература [2] стр.106 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к лекции №15	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством.	8	Основная литература [2] стр.28 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к	Подтверждение соответ-	8	Основная литература [2] стр.19



практическим занятиям №15	ствия: цели, принципы		Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к лекции №16	Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	8	Основная литература [2] стр.203 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к практическим занятиям №16	Критерии качества в сфере услуг	8	Основная литература [2] стр.154, [2, стр. 402] Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к лекции №17	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.	8	Основная литература [5], [2] стр. 124 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к практическим занятиям №17	Тестирование	8	[30] Обучающий тренажер <a href="http://www.i-exam.ru">http://www.i-exam.ru</a> [31] Информационная справочная системы сети «Интернет»
Подготовка к лекции №18	Сертификация и лицензирование в управлении качеством.	8	Основная литература [2] стр. 177 Дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [3]
Подготовка к практическим занятиям №18	Групповой проект по дисциплине	8	См. рекомендованный список литературы для реферирования, интернет-ресурсов. Рекомендации по написанию реферата (объем, структура текста, требования к оформлению).



Итого по дисциплине		236	
---------------------	--	-----	--

## 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»

##### 4.1 Основная литература

- Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2013

- 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>

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>

- Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

- 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>

##### 4.2 Дополнительная литература

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

- 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>



- Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

- 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>

- . Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.).

#### **Газеты:**

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

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

4. [www.rg.ru](http://www.rg.ru) - сервер «Российской газеты»;
5. - [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – электронно-библиотечная система
6. - [www.e-library.ru](http://www.e-library.ru) – научная электронная библиотека

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

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010



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

СМК 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

## РЕФЕРАТ

Дисциплина \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

выполнили студенты \_\_ курса  
заочной формы обучения

группа \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

Проверил должность, степень, звание  
ФИО \_\_\_\_\_

дата защиты «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г.

оценка \_\_\_\_\_

Махачкала, 201\_\_ г.