

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Тульский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Методические указания к выполнению контрольной работы

по дисциплине
***«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА
И ГОСТЕПРИИМСТВА»***

Направление подготовки: 080200 Менеджмент
Профиль подготовки: Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: бакалавр

Тула 2014 г.

Содержание

Введение	3
1 Цель и задачи выполнения ККР	5
2 Основные требования, предъявляемые к оформлению ККР	5
3 Алгоритм построения ККР	6
3. Перечень документов, необходимых для функционирования данного предприятия. Стандартизация на данном предприятии и требования сертификации	6
4 Порядок проведения текущих и промежуточных аттестаций	6
5 Общие правила оформления	7
6 Порядок брошюровки и рубрикации работы	7
7 Рекомендации по оформлению иллюстраций, таблиц, формул, ссылок, приложений.....	8
8 Рекомендации по оформлению графической части.....	11
и других иллюстрационных материалов.....	11
9 Разработка тезисов доклада для защиты	12
Список рекомендуемых источников	13
ПРИЛОЖЕНИЕ	15

Введение

В рыночной экономике огромное внимание уделяется проблемам качества. Это обусловлено наличием конкурентной среды. Только качество может привлечь потребителя. Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой рыночной экономикой разработку программ повышения качества. Возникла необходимость выработки объективных показателей для оценки способностей фирм производить продукцию с необходимыми качественными характеристиками, которые подтверждаются сертификатом соответствия на продукцию. В современных условиях именно сертификат на систему качества служит решающим фактором для заключения контракта на поставку продукции. Многие фирмы-производители имеют системы качества, соответствующие международным стандартам.

Успешная реализация качественного продукта потребителю является главным источником существования любого предприятия. Немало примеров, свидетельствующих о том, что фирмы терпят неудачи, так как качество их продукции не соответствует ожиданиям потребителей.

Основная идея курса – ознакомить студентов, изучающих менеджмент и другие дисциплины с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности фирм, независимо от их отраслевой принадлежности.

Туристский продукт - это комплекс услуг, предоставляемых туристско-экскурсионными предприятиями гражданам (туристам).

Комплексная система организации производства такого продукта называется индустрией туризма.

В систему индустрии туризма входят специализированные предприятия, организации и учреждения.

1. Предприятия, предоставляющие услуги по размещению:
 - гостиницы, мотели, кемпинги, родтели;
 - пансионаты, частные квартиры и дома;
 - туристские базы, дома отдыха, приюты;
 - другие средства размещения.
2. Предприятия питания:
 - рестораны, столовые;
 - кафе, бары;
 - фабрики-кухни и др.
3. Фирмы, занимающиеся транспортным обслуживанием:
 - автопредприятия;
 - авиационные предприятия;
 - железнодорожные ведомства;
 - предприятия морского и речного транспорта и др.
4. Туристские фирмы по разработке и реализации турпродукта:
 - туристские бюро;
 - экскурсионные бюро;

- туристские агентства;
 - бюро реализации путевок
5. Рекламно-информационные туристские учреждения:
- рекламные агентства;
 - рекламные бюро;
 - информационные агентства.
6. Производственные туристские предприятия:
- фабрики по производству туристской и гостиничной мебели;
 - предприятия по производству туристского снаряжения;
 - фабрики туристских сувениров и др.
7. Предприятия торговли:
- магазины по реализации туристского снаряжения;
 - магазины по реализации туристских сувениров;
 - пункты проката.
8. Предприятия сферы досуга в туризме:
- киноконцертные залы;
 - клубы по интересам;
 - залы игровых автоматов и др.
9. Учреждения самодеятельного туризма:
- туристские клубы;
 - альпинистские клубы;
 - туристские велосипедные клубы;
 - клубы водного самодеятельного туризма и др.
10. Органы управления туризмом:
- комитеты и департаменты туризма;
 - общественные туристские организации и объединения.
11. Учебные туристские заведения:
- высшие и средние специальные учебные туристские заведения;
 - институты повышения квалификации и переподготовки;
 - учебные курсовые комбинаты.
12. Научные и проектные учреждения:
- научно-исследовательские туристские институты и лаборатории;
 - институты по проектированию туристских предприятий;
 - исследовательские туристские полигоны.

Это далеко не полный перечень, ибо туристскую индустрию формируют косвенно предприятия морского, речного, авиационного, городского и других видов транспорта, дорожные и городские коммунальные службы, организации связи, торговли, предприятия по производству товаров народного потребления и т.д.

1 Цель и задачи выполнения ККР

Целью работы является разработка системы управления качеством на предприятии сферы туризма или сопутствующем сфере туризма. Задача студента – руководствуясь лекциями и дополнительной литературой, проанализировать специфику выбранного предприятия, предоставить информацию о лицензировании предприятий данного типа и сформировать систему управления качеством.

2 Основные требования, предъявляемые к оформлению ККР

КРЗ должна содержать теоретическую часть, раскрывающую тему, математический расчет, самостоятельные выводы студента относительно предмета исследования и приложения. Объем работы не менее 20 страниц.

КРЗ является одной из форм самостоятельной работы студента и требует обязательной защиты. Положительная оценка работы является основанием для допуска к зачету по дисциплине.

КРЗ выполняется в соответствии с заданной тематикой и требованиями.

Студент при описании объекта исследования своей работы должен использовать дополнительные литературные источники, кроме рекомендованных, а также статистический материал, который оформляется в виде графиков, таблиц, схем и представляется или непосредственно в тексте или приложении.

Темы КРЗ студенты согласовывают с преподавателем. После утверждения темы студенты приступают к выполнению работы самостоятельно.

Работа выполняется 14 шрифтом Times New Roman

Межстрочный интервал 1,5.

При оформлении контрольной работы должны быть выполнены приведенные ниже требования.

1. Контрольная работа должна содержать:

- титульный лист (см. приложение);
- содержание с указанием наименования разделов и соответствующих страниц в тексте работы;
- введение;
- основные разделы;
- список используемой литературы;
- приложение.

2. Страницы и основные разделы работы должны быть пронумерованы. Если в тексте работы приводятся рисунки, графики, таблицы, то они также нумеруются.

3. При использовании литературных источников, нормативных и законодательных актов, статистических материалов, в тексте необходимо делать соответствующие ссылки (с указанием источника заимствования и страниц), придерживаясь следующей рекомендации:

– ссылки на используемый источник оформляются в квадратных скобках, где указывается порядковый номер источника в списке литературы и страница, на которую ссылается автор

(пример: *Первая редакция международных стандартов ИСО серии 9000 вышла в конце 80-х годов и ознаменовала выход международной стандартизации на качественно новый уровень*[6,23].);

- список литературы приводится в конце работы,
- список используемой литературы содержит все источники с указанием выходных данных (автор, издательство, год издания, количество страниц). При использовании периодического издания – автор, наименование издания, год, номер издания, страница, где статья помещается;
- в приложении могут быть приведены объемный статический материал, диаграммы, а также обязательно фрагмент географической карты с указанием размещения предмета исследования.

3 Алгоритм построения ККР

Титульный лист

Содержание

Введение

1. Отличительные характеристики данного предприятия от других типов предприятий СКСиТ. Преимущества и недостатки.
2. Методы управления качеством
3. Перечень документов, необходимых для функционирования данного предприятия. Стандартизация на данном предприятии и требования сертификации
4. Принципы управления качеством продукции
5. Социальные аспекты управления качеством
6. Управление качеством работы персонала
 - критерии подбора сотрудников
 - методы подавления конфликтов внутри коллектива
 - методы избежания (предупреждения) недовольства клиента по поводу качества продукции и услуг
7. Разработка системы качества на данном предприятии
8. Проект системы качества и затраты на него Оценка качественных показателей системы

Заключение

Список используемой литературы

Приложения

4 Порядок проведения текущих и промежуточных аттестаций

Шкалы оценок

Допуск к экзамену (зачету) производится после выполнения всех предусмотренных учебным планом и настоящей программой работ. Оценка за ККР суммируется с текущими баллами и оценивается по следующей системе

Расшифровка	Кол-во баллов
Содержание рукописи и оформление	до 5
Качество доклада	до 5
Уровень защиты и ответы на вопросы	до 5
Сумма	до 15

5 Общие правила оформления

Работа оформляется на листах формата А4 (размер 210х297 мм) односторонней белой бумаги. Рамки и штампы любого типа на страницах работы присутствовать не должны.

Текст рекомендуется оформлять в редакторе Word, шрифт – Times New Roman, кегль – 14, интервал – полуторный, поля страниц: правое – 10 мм, левое, верхнее и нижнее – по 20 мм. Текст выравнивается по ширине. Каждый абзац начинается с красной строки, при этом отступ устанавливается величиной 1,25 (1,27) мм. Текст на иностранном языке набирается в том же редакторе.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Таблицы, включаемые в текст, выполняются с применением возможностей редактора Word. Простые рисунки рекомендуется выполнять с использованием встроенного графического редактора Word. Возможна вставка в текст рисунков, выполненных с использованием других графических редакторов или систем автоматизированного проектирования. Фотографии рекомендуется сканировать и вставлять в текст.

Формулы следует набирать с использованием встроенного редактора Microsoft Equation шрифтом Times New Roman при соблюдении размеров: обычный – кегль 14, символы крупные и мелкие – 16 и 10, соответственно, индексы крупные и мелкие – 8 и 6. Буквы латинского и греческого алфавитов чаще отображаются курсивом, цифры – обычным прямым текстом. Вписывание символов от руки не должно допускаться.

6 Порядок брошюровки и рубрикации работы

Все страницы работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются сквозным порядком, кроме титульного листа. Номер ставится в середине нижнего поля страницы без точки. Текст работы разделяется на разделы (главы), подразделы (параграфы), а в необходимых случаях – на пункты и подпункты.

Разделы нумеруются арабскими цифрами без точки в пределах всей записки, исключая «Введение» и «Заключение». Слово «Раздел» («Глава») не пишется. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела должен состоять из двух чисел, разделенных точкой, например: 2.1 – первый подраздел второго раздела. Нумеруемые разделы и подразделы должны иметь содержательные заголовки. Пункты нумеруются арабскими цифрами внутри подразделов, например: 2.1.3 – третий пункт первого подраздела второго раздела. Пункты могут иметь заголовок, а могут его и не иметь. В любом случае пункт (заголовок, текст) начинают с красной строки. После номера раздела, подраздела, пункта, подпункта, а также в конце заголовка точка не ставится.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Обычно перед заголовком раздела и после пропускается 2-3 интервала, после заголовка подраздела – 1-2.

7 Рекомендации по оформлению иллюстраций, таблиц, формул, ссылок, приложений

Рисунки. Все иллюстрации (эскизы, схемы, чертежи, фотографии), помещённые в текстовой части записки, именуются рисунками.

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. Чертежи, графики, диаграммы, схемы, иллюстрации, должны соответствовать требованиям государственных стандартов Единой системы конструкторской документации (ЕСКД). Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати. Фотоснимки размером меньше формата А4 должны быть наклеены на стандартные листы белой бумаги.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура туристической отрасли

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Рисунок может состоять из нескольких частей (например, обособленных изображений). В этом случае части рисунка нумеруются русскими строчными буквами с круглой скобкой, а их названия записываются в подрисуночном тексте. В подрисуночный текст помещаются необходимые пояснения, расшифровки, указатели и т.п., отсутствующие в тексте пояснительной записки. Рисунок с подрисуночным текстом следует отделять от предшествующего и последующего текстов полями в 15-20 мм (пропуск не менее двух интервалов). Сбоку от рисунка текст располагать не следует.

Таблицы. Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через тире. При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик.

Если повторяющийся в разных строках графы таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Верхушка таблицы должна быть отделена линией от остальной её части.

Уравнения и формулы. Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после

знаков плюс (+), минус (–), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «Х».

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей пояснительной записки арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Например:

$$A = a : b, \quad (1)$$

$$B = c : e. \quad (2)$$

Одну формулу обозначают – (1).

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например, ... в формуле (1).

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

Порядок изложения в пояснительной записке математических уравнений такой же, как и формул.

Допускается выполнение формул и уравнений рукописным способом черными чернилами.

Ссылки. В работе допускаются ссылки на данный документ, стандарты, технические условия и другие документы при условии, что они полностью и однозначно определяют соответствующие требования и не вызывают затруднений в пользовании документом.

Ссылаться следует на документ в целом или его разделы и приложения. Ссылки на подразделы, пункты, таблицы и иллюстрации не допускаются, за исключением подразделов, пунктов, таблиц и иллюстраций данного документа.

При ссылках на стандарты и технические условия указывают только их обозначение, при этом допускается не указывать год их утверждения при условии полного описания стандарта в списке использованных источников в соответствии с ГОСТ 7.1.

При ссылке в тексте на литературный источник приводят порядковый номер его по списку использованных источников, заключенный в квадратные скобки, например: [4]. Если приводимые сведения содержатся в нескольких источниках, их номера перечисляются в квадратных скобках через запятую.

При необходимости ссылки на конкретные страницы источника после порядкового номера его указывают номера страниц, например: [4, с. 135-136]. Если в числе использованных источников имеются все тома многотомного

издания, а в библиографическом списке оно записано в одной позиции, то ссылки на отдельные тома выполняются по типу: [11, т. 1, с. 213].

В случае если в пояснительную записку включается дословная цитата, она заключается в кавычки или оформляется по правилам косвенной речи. При этом в квадратных скобках кроме номера источника указываются номера страниц, содержащих заимствованные строки.

Приложение. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа, за исключением справочного приложения «Библиография», которое располагают последним.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, И, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А». Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

8 Рекомендации по оформлению графической части и других иллюстрационных материалов

Графические материалы являются необязательной составной частью работы. Но они ей дополняют и делают защиту работы более красочной и интересной для слушателей.

В качестве иллюстрации на защите используется только тот материал, который соответствует теме работы. Студент может представить на защиту дополнительные иллюстрационные материалы в виде раздаточного материала.

Раздаточный материал может подшиваться в приложение к пояснительной записке. Иллюстрации могут быть выполнены на плакатах или в виде раздаточного материала (бланки, проспекты, журналы, фото, репродукции).

Допускается использование на защите графических материалов, выполненных на слайдах или в виде презентации (в этом случае необходимо заранее заказать техническое обеспечение), либо, если есть возможность, проведение презентации на ноутбуке (если аудитория слушателей не превышает 8-10 человек).

Чертежи выполняются в соответствии с правилами, установленными стандартами Единой системы конструкторской документации (ЕСКД): ГОСТ

2.301-68 и др. Основные буквенные обозначения, применяемые в конструкторских документах всех отраслей промышленности, установлены ГОСТ 2.321-84.

В большинстве случаев графическая часть работы имеет сугубо иллюстративный характер, подтверждающий правильность обоснований студента.

Плакаты, также входящие в состав графической части, содержащие графики, аналитические зависимости и т.п., могут выполняться компьютерным способом, распечатанные на принтере либо плоттере, или вручную в карандаше либо тушью. В любом случае при выполнении плакатов рекомендуется придерживаться следующих правил:

- строчные буквы шрифта выполняются высотой не менее 20 мм;
- прописные буквы шрифта выполняются высотой не менее 25 мм;
- строчные и прописные буквы индексов выполняются высотой не менее 10 и 12 мм, соответственно;
- толщина шрифта, размеры рисунков, графиков, диаграмм и т.п. должны обеспечивать комфортные условия восприятия материала присутствующими на защите;
- иллюстрации и заголовки к ним выравниваются по центру листа;
- на одном листе можно приводить несколько иллюстраций, при этом над каждой иллюстрацией должен быть помещён заголовок.

9 Разработка тезисов доклада для защиты

Оценка за работу складывается из нескольких составляющих: качество работы, качество доклада, защита работы (ответы на вопросы). Поэтому подготовке к защите работы необходимо уделить самое серьезное внимание.

Для защиты целесообразно подготовить тезисы доклада.

При составлении тезисов необходимо учитывать, что на каждый вид работы установлено ориентировочное время доклада на защите. Как правило, на доклад выделяется: для ККР – 5 минут, для КР – 7-10 минут, для ВКР – до 15 минут.

В машинописном виде объем доклада будет составлять от 3 до 5 страниц А4 текста в формате Word, шрифт Times New Roman №14, полуторный интервал.

Практика защиты работ показывает, что студенту следует учесть следующие советы при подготовке текста своего доклада: использовать простые слова и простые утвердительные предложения; повторять существительные, избегать местоимений.

При изложении следует придерживаться безличной формы предложений («В работе было выполнено ...», вместо: «В работе я выполнил ...»).

Студенту следует подготовить доклад без обращения к конспекту. Если студент зачитывает конспект, то он снимается с защиты. Зачитать можно только труднопроизносимые и малознакомые названия туристских объектов других стран либо информацию, которая содержит численные статистические значения.

Во время выступления необходимо с помощью указки показывать соответствующие иллюстрационные материалы на чертежах и плакатах. Следует

помнить, что указку надо держать так и перемещаться вдоль чертежей и плакатов таким образом, чтобы всегда быть обращённым лицом к слушателям.

При использовании схем важно обеспечить их визуальное восприятие членами комиссии. Следует использовать яркие цвета, но не более трех, иначе схема будет выглядеть очень пестро. Используемый иллюстративный материал должен быть пронумерован и иметь названия. Неряшливо оформленные, плохо просматриваемые схемы, наличие ошибок в них снижают впечатление от защиты, оказывают на комиссию и слушателей отрицательное воздействие.

Как показывает практика, для защиты курсовой работы достаточно иметь два-три плаката. Иногда допускается творческие решения в оформлении плаката, когда необходимо передать национальный колорит либо проиллюстрировать какое-то событие, либо элемент рекламы и т.п. В данном случае уместны рисунки, шарады, вырезки из журналов либо интересные фото. Но это относится не ко всем дисциплинам

Необходимо помнить, что один из способов проверки знаний – это изложить их другим так, чтобы они их поняли.

Список рекомендуемых источников

Основная литература

1. Анцев Виталий Юрьевич. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие для вузов / В. Ю. Анцев, А. Н. Иноземцев, Н. В. Анцева; ТулГУ. — Тула : Изд-во ТулГУ, 2009. — 227 с.
2. Аристов, О.В. Управление качеством : учебник для вузов / О.В.Аристов .— М. : Инфра-М, 2010 . — 240с.
3. Басовский, Л.Е. Управление качеством : учебник для вузов / Л.Е. Басовский, В.Б.Протасьев.— М.: ИНФРА-М, 2007 . — 212с.
4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / Н. А. Зайцева .— 5-е изд., стер. — М.: Академия, 2008 .— 236 с.
5. Тепман, Л.Н. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандара.— М. : ЮНИТИ, 2007 .— 352с.

Дополнительная литература

1. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие/ Б.И.Герасимов, Н.В.Злобина, С. П. Спиридонов. - 2-е изд., стер.- М.: Кнорус, 2007.-272с.
2. Ефимов В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов: учеб. пособие для вузов/В.В.Ефимов.- М.:КНОРУС, 2007.-240с.
3. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для вузов/В. В.Ефимов. - М.: КНОРУС,2007.-232с.
4. Миронов М. Г. Управление качеством: учебное пособие для вузов/М. Г. Миронов. - М.: Проспект, 2006.-288с.
5. Москвин В.А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров/В.А. Москвин.- М.: Финансы и статистика, 2006. - 384с.

6. Окрепилов В. В. Менеджмент качества: учебник для вузов: в 2 т. - Т.1./В.В. Окрепилов.- СПб.: Наука. - 2007. - 505с.

7. Управление качеством: Учебник для вузов/ Е. И. Семенова, В.Д. Коротнев, А.В.Пошатаев и др.; Под ред. Е.И. Семеновой. - М.: КолосС, 2005.-184с.

8. Управление качеством: учебник для вузов/С.Д. Ильенкова [и др.]; под ред.С.Д. Ильенковой.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2007. - 352с.

9. Чупилин А. И. Управление качеством: учебное пособие/А.И. Чупилин. - М.: Дашков и К, 2006. - 156с.

Периодические издания

1. ОТЕЛЬ: журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства

2. Турбизнес для профессионалов. — М.: ООО "Турбизнес"

3. Пять звезд: журнал для профессионалов

4. Туристический Олимп: журнал федерального агентства по туризму. — М.: ЗАО "Редакция журнала "Туристический Олимп"

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Журнал гостиничное дело [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/item/gostinecnoe-delo/>

2. Журнал ОТЕЛЬ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelline.ru

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Тульский государственный университет»**

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА
по курсу «_____»

на тему:

Выполнил
студент гр. _____

Иванов А.А.

Проверил
к.т.н., доцент каф. ТИГ

Кисурина Н.А.

Тула , 201_