

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.05 «КОМПЛЕКСНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 05.04.02 «География», ОФО:72 часа, из них:34,2 контактных часа (6 часов лекций, 28 часа практик); 0,2 часа ИКР; 37,8 часов самостоятельной работы;(2 зачетные единицы).

Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии» является изучение теоретических и практических аспектов управления качеством, а так же изучение корпоративной культуры в обеспечении качества услуг, исследование проблем управления качеством в туристской индустрии.

Задачи дисциплины

- В процессе изучения курса решаются следующие задачи:
- рассмотрение теоретических основ и практических аспектов управления качеством;
 - изучение терминов и понятий связанных с качеством услуг;
 - рассмотрение элементов и типов качества;
 - характеристика методов исследования качества в туристской индустрии;
 - исследования проблем и перспектив качества услуг в рыночной экономике.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы направления подготовки 05.04.02 «География». Необходимость включения предмета «Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества товаров, сервиса и услуг.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Корпоративная культура и управление персоналом», «Инновационные технологии в туристской индустрии».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии» направлено на формирование следующей компетенции: ПК-11.

Таблица 1 – Профессиональные компетенции, осваиваемые при изучении дисциплины

Компетенция	Компетентный состав компетенций		
	<i>Знать:</i>	<i>Уметь:</i>	<i>Владеть:</i>
ПК-11 способностью осуществлять организацию и управление научно- исследовательскими, научно- производственными	– знать сущность технологий менеджмента качества; – знать теоретические аспекты управления качеством; – знать понятия связанные с качеством	– уметь анализировать качество и полезность продукции и услуг в туристской индустрии; – уметь применять принципы управления качеством; – учитывать	– владеть методами управления качеством услуг; – владеть навыками применения международных

и экспертно-аналитическими работами (в соответствии с направленностью (профилем) программы магистратуры)	услуг; – знать характеристики запросов потребителей; – знать требования к качеству в туристской индустрии.	потребительские требования; – уметь анализировать факторы влияющие на туристское обслуживание; – уметь проводить анализ качества на туристский предприятиях.	стандартов качества. – владеть навыками оценки качества туристского и гостиничного продукта. – владеть принципами менеджмента качества; – владеть методами оценки туристского и гостиничного обслуживания.
--	--	--	---

Основные разделы дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 2 – Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре, очная форма

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Комплексные системы качества	14	2	4	8
2	Качество туристского продукта	16	2	6	8
3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	16	2	6	8
4	Требования к качеству услуг	14	-	6	8
5	Управление качеством услуг и обслуживания	11,8	-	6	5,8
	<i>Итого по дисциплине:</i>	-	6	28	37,8

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет

Основная литература:

1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>
2. Экономическая эффективность деятельности предприятий туристско-гостиничного комплекса (ТГК): оценка, планирование, пути решения : учеб. пособие - Москва : КноРус, 2013. - 156 с. - [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53295>
3. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.Л. Лесник. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 271 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940>

Автор РПД к.э.н., доцент



подпись

Горецкий В.В.