

Аннотация к рабочей программы дисциплины  
**Б1.О.17 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ**

**Объем трудоемкости:** 3 зачетных единицы.

**Цель дисциплины:** «Управление качеством в туризме» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к управлению и обеспечению требуемого качества в туристской индустрии. Оценке качества туристского продукта, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив управления качеством в туристской индустрии.

**Задачи дисциплины:**

- сформировать знания об обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способность оценивать качество в сфере туризма;
- способность обеспечивать требуемое качество в туристской индустрии.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана. обязательной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе по очной и в 7 семестре на 4 курсе на заочной форме. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Предшествующими дисциплинами к изучению «Управление качеством в туризме» являются «Деловая этика и этикет в туристско-экскурсионной деятельности», «Менеджмент в туристской индустрии», «Управление персоналом в туризме». Необходимость включения предмета «Управление качеством в туризме» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества в туризме и туристской индустрии.

**Требования к уровню освоения дисциплины**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знает:</b> – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	<b>Умеет:</b> – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	<b>Владеет:</b> – методами контроля процесса управления качеством;
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	<b>Знает:</b> – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	<b>Умеет:</b> – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<b>Владеет:</b> – приемами исследования систем управления качеством;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	<b>Знает:</b> - методы оценки процесса сервиса.
	<b>Умеет:</b> – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством.
	<b>Владеет:</b> - навыками оценки используемых ресурсов в соответствии с заявленным качеством.

### Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (ОФО).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством туристских услуг	4	2	2	10
2.	Качество в туристской индустрии	8	4	4	16,8
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	4	2	2	10
4.	Требования к качеству услуг	6	2	4	10
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	4	2	2	10
6.	Управление рынком услуг	6	2	4	10
<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>		<b>100,8</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>66,8</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		<b>7</b>			
Промежуточная аттестация (ИКР)		<b>0,2</b>			
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>108</b>			

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет.

Составитель:

В.В. Горецкий

канд. эконом. наук,

доцент кафедры международного

туризма и менеджмента



ПОДПИСЬ