

Аннотация к рабочей программы дисциплины
Б1.О.16 КАЧЕСТВО В СФЕРЕ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Объем трудоемкости: 3 зачетных единицы.

Цель дисциплины: «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к обеспечению требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, оценке качества услуг, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив качества услуг.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания об обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способность оценивать качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства;
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Часть, формируемая участниками образовательных отношений" 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 8 семестре на 4 курсе на заочной форме. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Предшествующими дисциплинами к изучению «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» являются «Основы проектной деятельности в сервисе», «Организационные структуры управления», «Организационное поведение». Необходимость включения предмета «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества сервиса и услуг.

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
ОПК-3 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	Знает: – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	Умеет: – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	Владеет: – методами контроля процесса управления качеством;
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента	Знает: – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	Умеет: – планировать принципы управления качеством;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
качества	– проводить оценку качества услуг; Владеет: – приемами исследования систем управления качеством;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знает: - методы оценки процесса сервиса. Умеет: – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством. Владеет: - 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 услуг	12,8	4	6	4,8
2.	Качество туристского продукта	16	2	4	10
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	16	2	4	10
4.	Требования к качеству услуг	20	2	8	10
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	18	2	8	10
6.	Управление рынком услуг	18	4	4	8
ИТОГО по разделам дисциплины		102,8	16	34	52,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		5			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2			
Общая трудоемкость по дисциплине		108			

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Автор: Горецкий В.В., канд. эконом. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента