

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
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 качества	Знает: – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	Умеет: – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Владеет: – приемами исследования систем управления качеством;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание туристских 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 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
ИТОГО по разделам дисциплины		100,8	16	18	66,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		7			
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