

**АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ
по направлению 43.03.02 Туризм (бакалавриат)**

1.Цели освоения дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является овладение студентами теоретико-методологической базой исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации услуг, для эффективного решения задач практики работы.

Задачи освоения дисциплины:

- способствовать формированию квалиметрического мышления у студентов;
- дать студентам базовые знания по методологии квалиметрии для дальнейшего изучения теории и практики;
- подготовить студентов к дальнейшему изучению междисциплинарных основ на базе знаний в области квалиметрии;
- дать студентам знания о различных социальных проблемах, возникающих у клиента, и способах их измерения и количественной оценке качества;
- предоставить студентам основные знания о методах оценки и стандартизации услуг;
- подготовить студентов к оценке практики работы.

2.Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к вариативной части Б1.В.ОД.15.

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» является предшествующей для дисциплин: «Технология и организация услуг питания», «Организация системы гостеприимства», «Профессиональная этика и этикет», «Организация транспортных услуг», «Страхование и безопасность в туризме», «Производственная практика», ГИА

3.Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского	знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; теорию организации обслуживания; основные технологии, используемые при продаже и предоставлении услуг; формы и виды обслуживания;

обслуживания	<p>структурный анализ эффективности организации обслуживания предприятия сферы сервиса;</p> <p>специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;</p> <p>уметь: применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности;</p> <p>владеть: методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>
ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления туристской деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • знать: стратегию и тактику, применяемую в менеджменте, виды организационных структур управления, методы и стили управления, виды власти, лидерство, систему самоменеджмента. • уметь: пользоваться методами и стилями управления, концепциями современного менеджмента, применять стратегические альтернативы развития туристских фирм. • владеть: основными должностными обязанностями руководителей туристских фирм, теоретическими знаниями дисциплины в практической деятельности.
ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • знать: - порядок разработки ГОСТов, СТП, ТУ и СТО; - правовые основы стандартизации и сертификации; категории и виды стандартов; - Российскую систему сертификации; - макроэкономическое регулирование, основы процесса хозяйствования предприятия. • уметь: - анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации, сертификации и лицензирования туристской деятельности; - применять различные виды стандартов на практике; - осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов; - проводить сертификацию по правилам, установленным в этой системе. • владеть: - применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности; - пользоваться единой системой классификации и кодирования технико-экономической и социальной информацией (ЕСКК ТЭСИ); - осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач; - использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; - анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей; - осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач.

4.Общая трудоемкость дисциплины:

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 3 зачетные единицы, 108 часов.

5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, семинарские занятия, электронные презентации, дискуссии, кейс технология, игровая технология, работа в малых группах.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: составление глоссария, разбор конкретных ситуаций, компьютерные презентации, написание эссе, подготовка индивидуальных и групповых проектов, портфолио.

6.Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный контроль, выполнение тестовых заданий, защита практических работ, докладов

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета.