


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Управление качеством услуг в туризме по направлению Туризм (уровень бакалавриат)

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ 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 дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» определяются содержанием и спецификой ее предмета и методов.

В более конкретном виде задачами дисциплины являются:

- способствовать формированию квалитетического мышления у студентов;
- дать студентам базовые знания по методологии квалитетрии для дальнейшего изучения теории и практики;
- подготовить студентов к дальнейшему изучению междисциплинарных основ на базе знаний в области квалитетрии;
- 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 ООП:

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к обязательной части Б1.О.37.

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» является предшествующей для дисциплин: «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Организация системы гостеприимства», «Профессиональная этика и этикет», «Организация транспортных услуг», «Страхование и безопасность в туризме», «Основы финансовой деятельности в туризме», «Производственная практика», ГИА

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления туристской деятельности


- **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.

*ИД-1<sub>ОПК2</sub>* Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.

*ИД-2<sub>ОПК2</sub>* Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников предприятий туристской индустрии

- **владеть:** основными должностными обязанностями руководителей туристских

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

фирм, теоретическими знаниями дисциплины в практической деятельности.

*ИД-3<sub>опк2</sub>* Анализирует виды организационных структур управления, методы и стили управления, осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.

**ПК-3** способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания

**знать:** структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; теорию организации обслуживания;

основные технологии, используемые при продаже и предоставлении услуг;

формы и виды обслуживания;

структурный анализ эффективности организации обслуживания предприятия сферы сервиса;

специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;

*ИД-1<sub>пк3</sub>* Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

**уметь:** применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности;

*ИД-2<sub>пк3</sub>* Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

*ИД-3<sub>пк3</sub>* Обеспечивает соблюдение стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания клиентов

**владеть:** методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов

**ОПК-3** - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

- **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.

*ИД-1<sub>опк3</sub>*. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

- **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.

*ИД-2<sub>опк3</sub>* Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

#### 4.Общая трудоемкость дисциплины:

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (72 часа)

### **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: зачет.