

43.03.02 Туризм
бакалавриат
Профиль «Технология и организация туристского обслуживания»
АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Управление качеством услуг в туризме

Дисциплина обязательной части

форма обучения – очная

Составитель аннотации – Сердюков Д.А., старший преподаватель кафедры УТТС



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у будущего бакалавра комплекса знаний о тенденциях развития систем управления качеством на предприятиях туристической индустрии, современных подходах к менеджменту качества в туристской сфере в мире и в России, теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Роль качества в современном социуме. Основные понятия и определения в области качества. Качество как объект управления в туризме. Методы квалиметрии для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM). Принципы бережливого производства в сфере туризма. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных премий по качеству. Сертификация систем качества в туризме. Система добровольной сертификации «ХАССП»
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Человек и его потребности
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением информационных технологий, тренингов, семинаров, круглого стола
Формы текущего контроля успеваемости	Доклады-презентации, письменные домашние задания, семинары, текущее тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Зав. кафедрой УТТС



С.В. Гриненко