

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина М.1.В.1 **Управление качеством туристических услуг**  
Направление подготовки 43.04.02 «Туризм»  
Магистерская программа «Туризоведение»

### **Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:**

**Цель:** Формирование системы теоретических знаний о составляющих качество объекта с применением инструментария управления качеством на предприятиях в сфере туризма, о методах определения уровня качества объекта, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества туристических услуг, разработки и внедрения систем менеджмента качества, основных процессов этих систем при производстве и предоставлении потребителям туристических услуг.

#### **Задачи:**

- рассмотрение теоретических основ управления качеством;
- создание, внедрение и сертификации СМК в сфере туризма;
- мониторинг качества туристических услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в отрасли на предприятиях в сфере туризма;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере туризма;
- приобретение умений работать с нормативной документацией различных видов и уровней в области менеджмента качества.

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:** научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма, алгоритм методики определения оценки качества туристических услуг; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ДСТУ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством туристических услуг, требования документации СМК;

**уметь:** применять методику оценки уровня качества туристических услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере туризма, проведения сертификации услуг и предприятий в сфере туризма; разработки внедрения и сертификации систем качества; производить нормативное описание работы подразделений туристического предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).

#### **обладать компетенциями:**

- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к внедрению современной системы стандартизации в туристской индустрии (ПК-6); - владением приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-7);
- способностью разрабатывать и внедрять нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии (ПК-10).



**Наименование тем учебной дисциплины:**

**Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг ”**

**Тема 1.** Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.

**Тема 2.** Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.

**Тема 3.** Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.

**Тема 4.** Система управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.

**Тема 5.** Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.

**Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”**

**Тема 6.** Особенности механизма управления качеством в туристической сфере.

**Тема 7.** Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.

**Тема 8.** Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.

**Тема 9.** Методы количественной оценки качества услуг.

**Виды учебных занятий по дисциплине:** лекций - 18 часов; практические занятия – 18 часов.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет

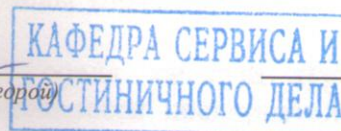
**Разработчик**

Големкова А.В., к.т.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

Големкова А.В.  
(подпись)

**Заведующий кафедрой:**

Заремба Л.А., д.э.н. профессор  
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)



Заремба Л.А.  
(подпись)