

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

Л.П. Богданова Л.П. Богданова

«*1*» *июня* 2019г.

Аннотация дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: д.э.н., профессор С.И. Яковлева

С.И. Яковлева

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: формирование у студентов системы знаний об управлении качеством в туризме, методологических основах управления качеством, практических навыков в области управления качеством.

Задачи дисциплины: изучение теоретических и методических основ формирования, сертификации, оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества в туризме.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» входит в число курсов по выбору вариативной части учебного плана. Содержание данной дисциплины, читаемой студентам 4 курса, особенно актуально в связи с тем, что деятельность по улучшению качества туристского продукта за счет использования новейших подходов к управлению качеством позволяет повысить конкурентоспособность туристских организаций. Данная дисциплина базируется на знаниях и умениях, полученных студентам в ходе изучения дисциплин обязательной части учебного плана «Экономика туризма», «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Правовое обеспечение в туризме», а также дисциплин вариативной части учебного плана – «Стандартизация и сертификация в туризме». Знания, умения и навыки, приобретаемые в ходе изучения дисциплины, используются студентами при написании выпускной квалификационной работы.

3. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 6 семестр), в том числе:

контактная работа: лекции – 11 час., практические занятия – 11 час.;

контактная внеаудиторная работа: –

самостоятельная работа: – 86 час.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<i>ПК-1.1</i> – Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	<i>ПК-1.2</i> – Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<i>ПК-4.1</i> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказ
	<i>ПК-4.2</i> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	<i>ПК-4.3</i> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

6. Форма промежуточной аттестации – зачет.

7. Язык преподавания – русский.