

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Б1.В.ОД.11

Дисциплина «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа «Устойчивое развитие туризма: экономика, экология, управление, технологии», квалификации магистр, входит в вариативную часть блока 1.

1. Цели и задачи дисциплины

Целями изучения дисциплины «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» являются преподавание знаний теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством.

Основными задачами дисциплины являются:

1. научить организовывать работу по обеспечению качества продукции (работ, услуг) путем разработки и внедрения систем качества в соответствии требованиями действующего законодательства и рекомендациями международных и российских стандартов;

2. ознакомить с современной практикой отношений поставщика и заказчика в области качества;

3. ознакомить с основными нормативными правовыми и нормативными техническими актами, действующими в сфере управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» является обязательной и включена в вариативную часть учебного плана. Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта ВО по направлению 43.04.02 – «Туризм», программа «Устойчивое развитие туризма: экономика, экология, управление, технологии».

Дисциплина «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» базируется на знаниях, полученных при освоении курса бакалавриата «Стандартизация, сертификация и классификация в туристской индустрии». Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым для освоения данной дисциплины:

Знать:

- организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.

Уметь:

- самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;
- организовать процесс обслуживания потребителя.

Владеть:

- технологиями использования нормативных документов по качеству, стандартизации, сертификации и классификации туристской индустрии;
- формами и методами эффективного общения с потребителями туристского продукта.

Дисциплина «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» базируется на знаниях, полученных при освоении предыдущих курсов по профилю подготовки «Прогнозирование и планирование туристской деятельности» и «Актуальные направления развития гостиничного хозяйства», что дает обучающемуся системное представление об изучаемых дисциплинах в соответствии с ФГОС и обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для изучения теоретических дисциплин «Организационное проектирование и управление проектами» и «Моделирование систем в туризме и гостеприимстве», а также для организации научно-исследовательской работы

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению 43.04.02 «Туризм», программа «Устойчивое развитие туризма: экономика, экология, управление, технологии».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

а) профессиональные (ПК):

ПК-6- способность к внедрению современной системы стандартизации в туристской индустрии;

ПК-7- владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии;

ПК-10- способность разрабатывать и внедрять нормативную

документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества;
- основные понятия качество и общие теории качества;
- сущность и структуру менеджмента качества;
- правовое, финансово-экономическое и информационное обеспечение системы менеджмента качества;

Уметь:

- разработать и внедрить систему качества, организовать работу в коммерческих и некоммерческих организациях.
- использовать положительный зарубежный опыт организации и регулирования деятельности по управлению качеством продукции и услуг.

Владеть:

- оценкой основных показателей управления качеством;
- методами разработки и выбора системы качества и стратегии ее развития на предприятии;
- основами управления и финансирования деятельности, направленной на управление качеством продукции и услуг на государственном и муниципальном уровне.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.