

Б1.Б.Д.19 Управление качеством в туризме

Объем дисциплины (модуля) 4 ЗЕТ (144 час)

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины - формирование и развитие у обучающихся способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, применять документы по стандартизации в сфере туризма и обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества.

Задачи дисциплины: формирование комплексных знаний о сущности качества и управления им; основах квалиметрии как науки, ее роли, методах и областях практического применения; областях и объектах технического регулирования в индустрии туризма; правовых основах стандартизации, нормативных документах по стандартизации; умения оценивать и обеспечивать качество оказания туристских услуг; применять основные методы управления качеством; навыков регулирования затрат на управление качеством, оценки экономической эффективности управления качеством.

ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать: сущность качества и управления им; основы квалиметрии как науки, ее роль, методы и области практического применения; области и объекты технического регулирования в индустрии туризма; правовые основы стандартизации, нормативные документы по стандартизации

Уметь: применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта; оценивать и обеспечивать качество оказания туристских услуг; применять основные методы управления качеством; применять документы по стандартизации в сфере туризма и обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества

Владеть: навыками регулирования затрат на управление качеством, оценки экономической эффективности управления качеством

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Сущность качества и управления им. Качество оказания туристских услуг

Раздел 2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Раздел 3. Основные методы управления качеством

Раздел 4. Сферы приложения методов управления качеством в индустрии туризма

Раздел 5. Экономика управления качеством