|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Дисциплина  | Управление качеством туристических услуг  |
| Направление подготовки  | 43.03.02 Туризм  |
| Профиль  | Туристско-экскурсионная деятельность  |
| Объем дисциплины  | 4 з.е  |
| Формы промежуточной аттестации  | Экзамен  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  Тема 1. |  Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме. |
|  Тема 2. |  Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством |
|  Тема 3. |  Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 |
|  Тема 4. |  Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли |
|  Тема 5. |  Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг |
|  Тема 6. |  Экономические аспекты менеджмента качества |
|  Тема 7. |  Основные положения концепции TQM |
|  Тема 8. |  Основные методы анализа и решения проблем в области качества |
|  Тема 9. |  Оценка качества в туризме |
|  Тема 10. |  Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма |
|  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |
|  **Основная литература:** |
|  1. Зекунов А. Г., Иванов В. Н., Мишин В. М., Пазюк Ю. В., Власова Т. И. Управление качеством. [Электронный ресурс]:учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2019. - 475 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425159 |
|  2. Аристов О. В. Управление качеством. [Электронный ресурс]:ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 224 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1081359 |
|  3. Горбашко Е. А., Леонова Т. И., Летюхин И. Д., Четыркина Н. Ю., Рыкова Ю. А. Управление качеством. Практикум. [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 323 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450876 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Елохов А. М. Управление качеством. [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 334 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/612323 |

|  |
| --- |
|  2. Герасимова Е. Б., Герасимов Б.И. Управление качеством. [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 217 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1009308 |
|  3. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 231 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1013988 |
|  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине**   |
|  **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |
|  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
|  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Аннотацию подготовил: Плиска О.В.  |