**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Дисциплина*** | **Управление качеством услуг** | |
| ***Направление подготовки*** | 43.03.02 | Туризм |
| ***Направленность (профиль)*** | Туризм | |
| ***Объем дисциплины*** | 4 з.е. | |
| ***Формы промежуточной аттестации*** | Экзамен | |
| ***Кафедра*** | *управления качеством* | |
| ***Краткое содержание дисциплины*** | | |
| 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. Оценка качества в туризме | | |
| Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг | | |
| Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества | | |
| Тема 8. Основные положения концепции TQM | | |
| Тема 9. Основные методы анализа и решения проблем в области качества | | |
| Тема 10. Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества | | |
| Тема 11. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма | | |
| ***Список литературы*** | | |
| **Основная литература**   1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат / Государственный университет управления. - 2. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 224 с. [*http://new.znanium.com/go.php?id=1081359*](http://new.znanium.com/go.php?id=1081359) 2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / [А. Г. Зекунов [и др.]; под ред. А. Г. Зекунова. - Москва: Юрайт, 2019. - 475 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/425159*](https://www.biblio-online.ru/bcode/425159) 3. Управление качеством [Текст]: учебник для направлений бакалавриата и магистратуры "Управление качеством" и "Стандартизация и метрология" / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, О. Ф. Вячеславова [и др.]; под общ. ред. С. А. Зайцева. - Москва: КноРус, 2020. - 420 с. (7 экз.) 4. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / [Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. - Москва: Юрайт, 2019. - 323 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/433472*](https://www.biblio-online.ru/bcode/433472)   **Дополнительная литература**   1. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 231 с. [*http://znanium.com/go.php?id=1013988*](http://znanium.com/go.php?id=1013988) 2. Герасимов, Б. И. Управление качеством. Резервы и механизмы [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.00 «Управление в технических системах» (квалификация (степень) «бакалавр») / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 240 с. [*http://znanium.com/go.php?id=1015206*](http://znanium.com/go.php?id=1015206) 3. Елохов, А. М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А. М. Елохов; Запад.-урал. ин-т экономики и права. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. [*http://znanium.com/go.php?id=612323*](http://znanium.com/go.php?id=612323) 4. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / [А. Н. Байдаков [и др.]; Ставропол. гос. аграр. ун-т. - Ставрополь: [б. и.], 2017. - 136 с. [*http://znanium.com/go.php?id=975957*](http://znanium.com/go.php?id=975957) | | |
| ***Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине*** | | |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**  - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  - Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**  Общего доступа  - Справочная правовая система ГАРАНТ  - Справочная правовая система Консультант плюс | | |
| ***Перечень онлайн курсов*** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |
| ***Перечень профессиональных стандартов*** | | |
| 04.005 Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. №539н, с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 марта 2016 г. № 117н и от 12 декабря 2016 г. № 727н)  33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н) | | |

Аннотацию подготовил Плиска О.В.