**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. 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> 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> 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> 4. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр" / М. В. Самсонова. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 303 с. <http://znanium.com/go.php?id=758150>   **Дополнительная литература**   1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 224 с. <http://znanium.com/go.php?id=1012692> 2. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» (профиль «Производственный менеджмент») и по магистерской программе «Управление качеством и конкурентоспособностью» со специализацией «Управление качеством промышленной продукции» / Г. Н. Зайцев. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. - 164 с. <http://znanium.com/go.php?id=515522> 3. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=478407> 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> | | |
| **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)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской федерации от 4 августа 2014 г. №539н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014 г., регистрационный № 33924), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2016 г. № 117н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 апреля 2016 г., регистрационный № 41775) и от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 16 января 2017 г., регистрационный № 45230)  33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) | | |

Аннотацию подготовил Плиска О.В.

И. о. заведующего кафедрой

управления качеством Плиска О.В.