|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг  |  |  |
| Дисциплина  | Управление качеством туристических услуг  |  |  |
| Направление подготовки  | 43.03.02 Туризм  |  |  |
| Профиль  | Туризм  |  |  |
| Объем дисциплины  | 4 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Экзамен |  |  |
| **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 управлениякачеством в туризме. |  |
| Тема 2. | Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания системуправления качеством |  |
| Тема 3. | Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 |  |
| Тема 4. | Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровняудовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания втуристской 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 этапастандартизации в сфере туризма |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Зекунов А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник для бакалавров. -Москва: Юрайт, 2019. - 475 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425159 |
|
|  2. Лифиц И. М. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:КноРус, 2022. - 319 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/941774 |
|  3. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг [Электронный ресурс]:Учебники практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 350 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/495766 |
|  4. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]:Учебник и практикумдля вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 172 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/490422 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Герасимова Е. Б., Герасимов Б.И. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебноепособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 217 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1009308 |
|

|  |
| --- |
|  2. Магер В.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО"Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 176 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1052442 |
|  3. Елохов А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 334 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1009728 |
|  4. Герасимов Б.И., Сизикин А. Ю., Герасимова Е. Б. Управление качеством: проектирование[Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 176 с. – Режимдоступа: https://znanium.com/catalog/product/1012453 |
|  5. Герасимов Б.И., Сизикин А. Ю., Соседов Г. А., Герасимова Е. Б. Управление качеством:самооценка [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 176с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1012430 |
|  |
| **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 +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
|  |
| Аннотацию подготовил: Плиска О.В.  |

.