

Аннотация дисциплины М.1.1.5 Дисциплина. Управление качеством туристских услуг и обслуживания

Дисциплина "Управление качеством туристских услуг и обслуживания" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Туризм: эволюция, структура, менеджмент и маркетинг" направления подготовки "43.04.02 Туризм". Дисциплина изучается в 2 триместре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме балльно-рейтинговый контроль.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма
2. УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Понятие туристские услуги и обслуживание
2. Модель обеспечения качества туристских услуг
3. Управление качеством услуг и обслуживания, контроль стандартов и безопасности обслуживания

Основными стратегическими образовательными технологиями являются: дискуссионные, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения.

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: деловая игра, классическая лекция, проблемная лекция.