

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Управление качеством базовый курс

### Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

### Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления обслуживания потребителей и туристов.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии, формирование навыков оценки её эффективности, а также навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач

### Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к : Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	РД1	Знание	теоретических аспектов качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон – цели, задачи, методы, инструменты принципы, категории
			РД1	Знание	иметь представления о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
			РД2	Знание	методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

			РД3	Умение	использовать теоретическую, методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД4	Навыки	владеть методами, инструментами, принципами менеджмента качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД5	Навыки	владеть в полной мере нормативно-правовой базой менеджмента качества по оказанию туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2к : Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	РД6	Знание	современных концепций, стандартов, сертификатов системы качества
			РД7	Знание	системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
			РД8	Умение	грамотно использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг
			РД9	Умение	самостоятельно анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг
			РД10	Навыки	владеть методами международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг.
			РД11	Навыки	владеть в полной мере основами международной стандартизации ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Основные понятия и категории управления качеством
- 2) Экономические проблемы качества
- 3) Качество и эффективность управления
- 4) Конкурентоспособность и качество
- 5) Интеллектуальная собственность в управлении качеством
- 6) Организация контроля качества
- 7) Системный подход к управлению качеством
- 8) Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
- 9) Современные концепции менеджмента качества
- 10) Сертификация услуг и систем качества
- 11) Метрология в управлении качеством

- 12) Стандартизация в управлении качеством  
 13) Организационные вопросы управления качеством

### Трудоёмкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	6	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

### Составители(ль)

*Кошечкина Е.С., кандидат политических наук, доцент, Кафедра экономики и управления, Elena.Koshevaya@vvsu.ru*