

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 предпринимательской деятельности.

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
			РД2	Знание	иметь представления о современных концепциях менеджмента качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД3	Знание	методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

			РД4	Умение	использовать теоретическую, методологическую и нормативно-правовую базу по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД5	Навыки	владеть методами, инструментами, принципами менеджмента качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
			РД6	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	РД7	Знание	современных концепций, стандартов, сертификатов системы качества
			РД8	Знание	системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
			РД9	Умение	грамотно использовать основы международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг
			РД10	Умение	самостоятельно анализировать международные стандарты ИСО серии 9000 систем качества по оказанию туристических услуг
			РД11	Навыки	владеть методами международной и национальной сертификации и стандартизации систем качества по оказанию туристических услуг
			РД12	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 обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоёмкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
				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