

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг

### Наименование ОПОП ВО

43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

### Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» является формирование у магистрантов компетенций в области менеджмента качества услуг туристской индустрии с позиции эффективного управления предприятием.

Задачи освоения дисциплины:

- уметь разрабатывать и внедрять стандарты качества комплексного туристского обслуживания потребителей, организовывать работы по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- проводить системный анализ конкурентного рынка туристских услуг с целью эффективного функционирования туристской индустрии и удовлетворения запросов потребителей;
- принимать тактические и стратегические решения при оценке и управлении персоналом предприятия сервиса и туризма.

### 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	
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	ОПК-3 : Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1к : Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	РД4	Знание	национальные и международные правила и стандарты качества
			РД5	Умение	применять национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества
			РД6	Навык	разработки и внедрения систем менеджмента качества с учетом национальных и международных стандартов
		ОПК-3.2к : Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами	РД1	Знание	методологию формирования стандартов для персонала; методы оценки конкурентоспособности и эффективности результатов труда на предприятиях туризма и гостеприимства

	деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	РД2	Умение	анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию
		РД3	Навык	приемов и методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Основные понятия и категории менеджмента качества
- 2) Качество и эффективность управления в сфере услуг
- 3) Конкурентоспособность и качество
- 4) Организация контроля качества
- 5) Современные концепции менеджмента качества
- 6) Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг
- 7) Управление качеством персонала

### Трудоемкость 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)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.04.02 Туризм	ОФО	М01.Б	1	4	17	4	12	0	1	0	127	Э

### Составители(ль)

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*