

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Федеральное

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 10:22:52

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий

**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**АННОТАЦИЯ**

**Наименование дисциплины** Б1.В.05 Управление качеством в сервисе

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Соответствует РПД

« 14 » 04 20 20 г.  
/УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством в сервисе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Виды туризма, Регионоведение и региональный туризм, Современные технологии продаж услуг, Музееведение и выставочная деятельность, Принятие управленческих решений в туризме, Стратегический менеджмент в туризме, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в сервисе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-1 - Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-1_ИДК1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.	ПКР1з1: Знать методы сбора, хранения, обработки, анализа и оценки информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью.	ПКР1у1: Уметь составлять документацию в области профессиональной деятельности и проверять правильность ее оформления.	ПКР1в1: Владеть навыками эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти. Навыками управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.
ПКР-1_ИДК2 Участствует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.	ПКР1з2: Знать принципы организации работы со справочными и информационными материалами по ресурсоведению. Методические основы выбора и реализации стратегии ценообразования предприятия	ПКР1у2: Уметь использовать в своей работе действующее законодательство и нормативные документы, а также технические регламенты, стандарты, договоры.	ПКР1в2: Владеть навыками организации и планирования материально-технического обеспечения предприятия туристской индустрии, а так же контроля деятельности туристской организации.

	туриндустрии.		
ПКР-1_ИДК3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	ПКР1з3: Знать основные методы изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	ПКР1у3: Уметь осуществлять выбор и способов реализации стратегии ценообразования предприятий индустрии туризма.	ПКР1в3: Владеть навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов.

ПКР-3 - Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-3_ИДК1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	ПКР3з1: Знать основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.	ПКР3у1: Уметь использовать на практике технологии рационального природопользования при формировании туристского продукта.	ПКР3в1: Владеть способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.
ПКР-3_ИДК2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.	ПКР3з2: Знать туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.	ПКР3у2: Уметь обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации туристских услуг.	ПКР3в2: Владеть навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.
ПКР-3_ИДК3 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.  Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения туристского продукта.	ПКР3з3: Знать основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства.  Туристско-ресурсный потенциал и организацию туристской деятельности в регионе.	ПКР3у3: Уметь использовать на практике технологии рационального природопользования при формировании туристского продукта.  Обеспечивать безопасность туристской деятельности в процессе продвижения и реализации	ПКР3в3: Владеть способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.  Навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов.

		туристских услуг.	
--	--	-------------------	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2з1: Знать технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПК УВ2у1: Уметь применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПК УВ2в1: Владеть технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з2: Знать основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у2: Уметь организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в2: Владеть основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з3: Знать технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у3: Уметь применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в3: Владеть технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	73.15/2.03
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03

Самостоятельная работа, в том числе:	31.85/0.88
Промежуточная аттестация	39/1.08
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

**заочная форма**

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	18.4/0.51
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	118.6/3.29
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4