

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Естественно-географический факультет

Кафедра социально-экономической географии и регионоведения

УТВЕРЖДАЮ
Декан ЕУФ  Филипенко С.И.
« 30.09.2019 » 2019 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

на 2019/2020 учебный год

Учебной ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством туристских услуг»

Направление подготовки:

ТУРИЗМ (5.43.04.02)

Профиль подготовки

Технология и организация туристско-экскурсионных услуг

Для набора 2018 г.

квалификация (степень) выпускника - магистр

Форма обучения:

очная

Тирасполь 2019

Рабочая программа дисциплины «*Управление качеством туристских услуг*» /сост. доцент В.Л.Палий – Тирасполь: ГОУ ПГУ, 2019 - 24 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной (вариативной) части название цикла студентам очной формы обучения по направлению подготовки **5.43.04.02– Туризм**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки **5.43.04.02- Туризм**, утвержденного приказом № 38753 от 17.08.2015г.

Составитель



Палий В.Л., к.г.н., доцент

1.Цели и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «*Управление качеством туристских услуг*» составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом 2015г. высшего профессионального образования и рекомендована для студентов очного отделения направления «Туризм» (магистратура).

Туризм – это сложный многогранный процесс: это и отрасль экономики, и социально-культурное явление, и объект международного и государственного регулирования, объект привлечения инвестиций, предмет изучения целого ряда научных дисциплин, вид бизнеса и форма путешествий. Туризм стал глобальным явлением современности. В данном курсе туризм рассматривается как объект управления.

Цель преподавания данной дисциплины – предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- 1.Рассмотреть особенности организации туристского бизнеса.
- 2.Определить сущность и содержание менеджмента в туризме.
- 3.Выявить функции, принципы и методы менеджмента в туризме.
- 4.Изучить производственный и социальный аспект менеджмента в туризме.

2.Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «*Управление качеством туристских услуг*» является дисциплиной базовой части профессионального цикла Б.3 ФГОС 3+ ВО по направлению подготовки 5.43.04.02– Туризм.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося: требуется предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области философии, математики, географии, технологии

туристско-рекреационного проектирования, организации туристской деятельности, «Краеведение», «Экскурсоведение», «Организация туристической деятельности», «Туристско-рекреационное проектирование», «География туристских центров», «Менеджмент в туристской индустрии», «Международный туризм», «Страноведение», «Мировой рынок экскурсионных услуг», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Этнография», «Событийный туризм», «Организация ресторанного бизнеса» и др.

Дисциплина *«Управление качеством туристских услуг»* является предшествующей для дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Управление качеством в индустрии гостеприимства» «Управление персоналом в индустрии гостеприимства», «Туристско-рекреационное проектирование», «Основы индустрии гостеприимства», «Организация туристической деятельности», «Технология выездного туризма», «Технология выездного туризма», История туризма», «География туризма», «Туроператорская деятельность».

Дисциплина *«Управление качеством туристских услуг»* во взаимодействии с другими гуманитарными, социально-экономическими и общепрофессиональными дисциплинами призвана обеспечить подготовку будущих специалистов, отвечающих как современным квалификационным требованиям, так и требованиям интеллектуальной, общекультурной и гуманитарной подготовки.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения студентами дисциплины *«Управление качеством туристских услуг»* направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ПК-14	способностью к разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии

В результате освоения дисциплины студент должен:

3.1. Знать:

- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в туристской индустрии;
- основополагающие стандарты в области туризма;
- процедуру сертификации;
- процедуру лицензирования;
- классификацию и номенклатуру нормативной документации;

3.2. Уметь:

- осуществлять организацию и контроль деятельности туристского предприятия; применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности, современные принципы распределения функций и организации работы исполнителей на туристских предприятиях;
- читать номенклатуру нормативных документов;
- анализировать информацию, изложенную стандартах;
- составлять пакеты документов для сертификации и лицензирования.

3.3. Владеть:

- базовыми знаниями о работе менеджмента в туристской индустрии;
- навыками по организации управления в туристской индустрии;
- навыками адекватного анализа о характере управленческой деятельности в туристском бизнесе;
- умениями грамотно управлять персоналом в предприятиях и организациях туристской индустрии;
- навыками организационной и управленческой деятельности в туристской индустрии;
- основными понятиями в области стандартизации, сертификации и лицензирования;
- системными представлениями о нормативных документах в туризме;

- методикой анализа нормативной документации.

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Семестр	Количество часов						Текущий контроль	Форма итогового контроля
	Трудоемкость, з.е./часы	В том числе						
		Аудиторных				Самост. работы		
	Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. зан				
3	4/144	46	12	-	34	62	36	Экзамен
Итого:	4/144	46	12	-	34	62	36	Экзамен

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Раздел 1. Индустрия туризма в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы.	28	2	8	-	12
2	Раздел 2. Управление организацией индустрии туризма путем достижения конкурентных преимуществ на рынке.	28	2	8	-	14
3	Раздел 3. Развитие новых организационных форм управления в индустрии туризма.	24	4	8	-	12
4	Раздел 4. Управление персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ	28	4	10	-	14
<i>Итого:</i>		108	12	34	-	62
<i>Всего:</i>		108	12	34	-	62

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1	1	1	Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Современный туристский рынок и перспективы его развития.	методические рекомендации

2	1	1	Особенности туристского рынка как рынка услуг	Раздаточный и видео материал
3	2	1	Концепция маркетинга в индустрии туризма и ее связь со стратегиями формирования конкурентных преимуществ организации Управление брендом организации в составе маркетинговых мероприятий индустрии туризма	карточки с заданиями и видео материал
4	2	1	Принципы формирования конкурентноспособного бренда в индустрии туризма	карточки с заданиями
5	3	4	.Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями туризма. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма.	Раздаточный и видео материал
6	4	4	Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентноспособности организаций индустрии туризма	карточки с заданиями
Итого:		12		

Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия	Учебно-наглядные пособия
1	1	2	Индустрия туризма как отрасль национальной экономики	методические рекомендации
2	1	2	Современный туристский рынок и перспективы его развития	Раздаточный и видео материал
3	1	2	Особенности туристского рынка как рынка услуг	Раздаточный и видео материал
4	1	2	Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
5	2	2	Концепция маркетинга в индустрии туризма и ее связь со стратегиями формирования конкурентных преимуществ организации	Раздаточный и видео материал
6	2	2	Управление брендом организации в составе маркетинговых мероприятий индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
7	2	2	Принципы формирования конкурентноспособного бренда в индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
8	2	2	Использование брендинга для продвижения туристских услуг и усиления конкурентноспособности организации	Раздаточный и видео материал

9	3	4	Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями туризма	Раздаточный и видео материал
10	3	4	Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
11	4	2	Роль персонала в улучшении качества туристских услуг	Раздаточный и видео материал
12	4	4	Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентноспособности организаций индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
13	4	2	Особенности управления персоналом в организациях индустрии туризма разных стран	Раздаточный и видео материал
14	4	2	Формирование международных команд в организациях индустрии туризма	Раздаточный и видео материал
Итого:		34		

Самостоятельная работа студента

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
I	1	Индустрия туризма в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	12
II	2	Управление организацией индустрии туризма путем достижения конкурентных преимуществ на рынке.	14
III	3	Развитие новых организационных форм управления в индустрии туризма.	12
IV	4	Управление персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ	14

5.Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
3. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
4. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.

5. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
6. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
7. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
8. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
9. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
10. Стиль менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
11. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
12. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
13. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
14. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
15. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
16. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
17. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
18. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
19. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
20. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
21. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
22. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.
23. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.

24. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
25. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
26. Контроль в системе управления организацией сервиса.
27. Прогноз и планирование работы в социально-культурной сфере.
28. Стратегическое планирование работы организации сервиса (туризма).
29. Бизнес-планирование в туризме.
30. Принципы менеджмента в сервисе.
31. Разработка и принятие управленческих решений в организации сервиса.
32. Управление персоналом организации сервиса.
33. Искусство делового общения и его значение в социально-культурной сфере.
34. Организация и проведение делового совещания.
35. Управление конфликтами в гостинице.
36. Психология управления организацией сервиса.
37. Теории лидерства и управление организаций сервиса.
38. Теории мотиваций и их использование в стимулировании труда сотрудников турфирмы (гостиницы).
39. Управление переменами и анализ целей в современной туристической организации.
40. Этика менеджмента в туризме.
41. Формальная и неформальная организация внутренней среды на предприятиях сервиса. Система управления рабочими группами.
42. Миссия организации сервиса
43. Анализ и оценка конкурентной среды организации в социально-культурной сфере.
44. Методологические подходы в современном менеджменте.
45. Особенности методов коллективного решения проблем в социально-культурной сфере.

46. Менеджмент и организационное развитие в современной фирме (на предприятиях сервиса).
47. Система управление персоналом в современной фирме (на предприятиях сервиса).
48. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме (или сервисе)
49. Лидерство и стили управления руководителя в социально-культурной сфере.
50. Факторы повышения эффективности управления в туристкой фирме (или на предприятиях сервиса).
51. Взаимодействие социально-экономических и организационных факторов управления в социально-культурной сфере.
52. Особенности внутрифирменного планирования в организациях сервиса.
53. Разделение труда и специализация на предприятиях сервиса.
54. Теории управления человеком в социально-культурной сфере.
55. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в социально-культурной сфере.
56. Содержание и особенности управленческого труда.
57. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления фирмой.
58. Формирование стратегии гостиничного комплекса в современных условиях.
59. Движение и профессиональное развитие персонала в организациях.
60. Экономическая эффективность менеджмента.
61. Анализ внутренней среды фирмы.
62. Характеристика внешней среды фирмы.

6. Образовательные технологии

<i>Семестр</i>	<i>Вид занятия (Л, ПР, ЛР)</i>	<i>Используемые интерактивные образовательные технологии</i>	<i>Количество часов</i>
3	Л	Состояние современного туристского рынка и перспективы его развития (дискуссия в ресурсном центре)	2
	Л	Формирование конкурентноспособного бренда в индустрии туризма Приднестровья (дискуссия)	2
	ПР	Формирование международных команд в индустрии туризма (деловая игра)	2
	ЛР	-	-
	Итого		6

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Для текущего контроля за успеваемостью студентов, а также промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины предусмотрено проведение контрольных и самостоятельных работ, а также срезов знаний.

Тематика эссе, рефератов:

1. Эволюция системы менеджмента
2. Современные подходы к менеджменту.
3. Особенности управления в туристской индустрии
4. Методы разработки управленческих решений.
5. Особенности разработки и реализации управленческих решений в туристской индустрии
6. Методы и стили управления в туристской индустрии
7. Власть, влияние, лидерство в туристской индустрии
8. Планирование деятельности в туристской индустрии
9. Организация деятельности в туристской индустрии
10. Мотивация и стимулирование деятельности в туристской индустрии
11. Контроль и координация деятельности в туристской индустрии
12. Стратегический анализ деятельности в туристской индустрии
13. Миссия и цели предприятий туристской индустрии
14. Стратегии, используемые предприятиями туристской индустрии

15. Управление персоналом в системе менеджмента предприятий туристской индустрии

8. Вопросы к экзамену

1. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики.
2. Современный туристский рынок и перспективы его развития.
3. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
4. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии туризма.
5. Концепция маркетинга в индустрии туризма и ее связь со стратегиями формирования конкурентных преимуществ организации.
6. Управление брендом организации в составе маркетинговых мероприятий индустрии туризма.
7. Принципы формирования конкурентноспособного бренда в индустрии туризма.
8. Использование брендинга для продвижения туристских услуг и усиления конкурентноспособности организации.
9. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями туризма.
10. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма.
11. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
12. Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентноспособности организаций индустрии туризма.
13. Особенности управления персоналом в организациях индустрии туризма разных стран.
14. Формирование международных команд в организациях индустрии туризма.
15. Современная школа науки управления. Общая характеристика и ее отличия от классических школ
16. Понятия «менеджер» и «администратор». Различия между этими

понятиями

17. Характер труда менеджера и требования к его профессиональной компетенции
18. Сущность и категории менеджмента.
19. Менеджмент как процесс управления
20. Особенности управления персоналом в зарубежных фирмах.
21. Особенности азиатского менеджмента
22. Модели организации как объекты управления
23. В менеджменте считается, что существует два основных типа систем: закрытые и открытые
24. Открытые системы управления
25. Закрытые системы управления.
26. Организационные структуры органов управления фирмы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная.
27. Информационное обеспечение в менеджменте.
28. Требования к качеству информации.
29. Классические школы управления и их роль в развитии менеджмента.
30. Школа научного управления.
31. Административная школа управления.
32. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.
33. Особенности методов коллективного решения проблем.
34. Системный подход в менеджменте.
35. Цели организации: типология, предъявляемые требования.
36. Процессный подход в менеджменте.
37. Основные типы конфликтов.
38. Причины и последствия конфликтов в организациях
39. Стили разрешения конфликтов в организациях
40. Ситуационный подход в менеджменте.
41. Основные функции менеджмента.
42. Социальная ориентация современного менеджмента.

43. Планирование как важнейшая функция менеджмента, ее элементы и основные понятия.
44. Мотивация и ее роль в менеджменте.
45. Функция контроля в менеджменте, его сущность. Процесс контроля и его организация.
46. Кадровое планирование в организации. Планирование карьеры работника, оценка его деятельности и продвижения.
47. Управление профессиональной ориентацией
48. Управление адаптацией персонала организации
49. Основные методы подготовки и оптимизации управленческих решений.
50. Управление неформальными организациями.
51. Власть и влияние в организации
52. Стиль руководства, имидж менеджера
53. Формы и методы формирования профессиональных навыков. Организация системы профессионального обучения персонала фирмы.
54. Менеджеры, их место и роль в организации.
55. Процесс и виды коммуникаций
56. Трудности в развитии коммуникаций в современной фирме
57. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной фирме.
58. Методы прогнозирования потребностей фирмы в человеческих ресурсах
59. Планирование процесса формирования кадрового состава организации
60. Понятие и виды организационных конфликтов, формы их разрешения.
61. Формирование трудовой мотивации
62. Мотивация начинающих специалистов
63. Факторы, влияющие на мотивацию групп
64. Понятие и классификация управленческих решений. Основные этапы и подходы к принятию решений.
65. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.
66. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы. Взаимосвязь

фирмы и внешней среды.

67. Бизнес-план, основные разделы и показатели.

68. Организация труда менеджера: сущность, содержание и задачи его научной организации.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

9.1. Основная литература:

1. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. 272 с.
2. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие / М.А. Жукова. М.: КНОРУС, 2014. 192 с.
3. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. СПб: Питер, 2013. 512 с.

9.2. Дополнительная литература:

1. Боголюбов В. С. Экономика туризма : учеб. М: Академия, 2011. 192 с.
2. Ветинев А.М., Журавлева Л.Б. Курортное дело: учеб. пособие. М.: Кнорус, 2014.
3. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособие М.: Нолидж, 2015. 312 с.
4. Дурович А. П. Маркетинговые исследования в туризме: учеб. пособие СПб.: Питер, 2010. 382 с.
5. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2012. 240 с.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2014. 368 с.
7. Карпова Г.А. Экономика современного туризма. М.; СПб.: «Издательский дом Герда», 2013.
8. Каурова А. Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие. СПб.:

- «Издательский дом Герда», 2015. 320 с.
9. Квартальнов В. А. Менеджмент туризма: туризм как вид деятельности: учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2012. 288 с.
 10. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2014. 288 с.
 11. Кусков А. С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2011. 400 с.
 12. Овчаров А. О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы. М.: ИНФРА – М, 2010. 280 с.
 13. Папирян Г. А. Международные экономические отношения : экономика туризма: учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2010. 208 с.
 14. Путрик Ю. Очерк истории становления и развития системы государственного регулирования сферы туризма в Российской Федерации на рубеже веков // Известия Алтайского государственного университета. 2012. № 412. С. 121-125.
 15. Ревинский И. А., Романова Л.С. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия.: учеб. пособие. Новосибирск : Сиб. унив. Изд-во, 2015. 304 с.
 16. Селиванова Л. В. Менеджмент туризма: учеб. пособие. Екатеринбург: Издательский дом «Филантроп», 2010. 288 с.
 17. Селиванова Л.В. Основы индустрии туризма: учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2010. 156 с.
 18. Селиванова Л.В., Захарова Л.Н., Пилецкая С.В. Туристская деятельность: правовые акты: учебно-методическое пособие. Тюмень: РИЦ ТГАКИ, 2009. 104 с.
 19. Ушаков Д. С. Технология выездного туризма: учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИКЦ «МарТ», 2011. 384 с.
 20. Чудновский А. Д., Жукова В.С. Управление индустрией туризма: учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2013. 500 с.

21. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие. 3-е изд. М.: ИКЦ «МарТ», 2014. 352 с.

9.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Верховный Совет ПМР законодательная база - <http://www.vspmr.org/?Part=235>
2. Президент ПМР правовые акты - <http://president.gospmr.ru/ru/zakon>
3. Правительство ПМР - <http://gov-pmr.org/>
4. Министерство экономического развития, занятость населения - <http://mepmr.org/zanyatost-naseleniya>
5. Министерство экономического развития, труд и социальная политика - <http://mepmr.org/trud-i-soczialnaya-politika>
6. Министерство экономического развития, государственная статистика - <http://mepmr.org/gosudarstvennaya-statistika>
7. Министерство Просвещения ПМР
8. Туристическая компания «РИО».
9. Туристическая компания «Ниагара»
10. Детская туристическая база г.Тирасполя.

9.4. Методические указания и материалы по видам занятий

• Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

- Аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором, жидкокристаллическим экраном (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).
- Компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

• Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг» содержит:

Вводный модуль, который позволяет выявить, что уже знает и умеет студент из ранее изученных дисциплин. По средствам устного опроса студентов производится анализ их входных знаний. При проведении вводного модуля в частности выясняется степень владения студентами основами культуры речи, а также знание базовых исторических, географических, экономических и общественных терминов.

Базовый модуль включает в себя проверку знаний и умений студентов по дисциплине, по средствам проведения промежуточных микроконтрольных по итогам изучения каждого раздела дисциплины, а также итогового модульного контроля после изучения всего курса дисциплины. В течение всего курса дисциплины проводится устный опрос студентов с целью выяснения усвоения пройденного материала, а также проводятся деловые игры, дебаты, разбираются ситуационные задания.

Базовый модуль также включает в себя самостоятельную работу студентов в виде написания рефератов, эссе по предложенным темам, а также разработки и представления мультимедийной презентации, которая способствует более глубокому и осознанному усвоению изучаемого материала.

Дополнительный модуль позволяет студенту повысить свои оценки по результатам текущей работы на занятиях, написания и представления эссе на предложенную тему, а также по итогам проведения собеседования.

Рабочая учебная программа по дисциплине «**Управление качеством туристских услуг**» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта ВПО по направлению 43.04.02 «**Туризм**» и учебного плана по **профилю подготовки (или специализации) «Технология и организация туристско-экскурсионных услуг».**

• Технологическая карта дисциплины

Курс 2; квалификация (степень) выпускника – магистр; семестр 3

Преподаватель – лектор – **Палий Виктор Леонидович**

Преподаватель ведущих практические занятия – **Палий Виктор Леонидович**

Кафедра **социально-экономической географии и регионоведения**

Весовой коэффициент дисциплины в совокупной рейтинговой оценке, рассчитываемой по всем дисциплинам (*если введена модульно-рейтинговая система*)

Наименование дисциплины / курса	Уровень//ступень образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)	Статус дисциплины в рабочем учебном плане (А, Б, В, Г) (<i>если введена модульно-рейтинговая система</i>)	Количество зачетных единиц / кредитов	
Управление качеством туристских услуг	магистратура	Б-1	2	
Смежные дисциплины по учебному плану (перечислить):				
ВВОДНЫЙ МОДУЛЬ (входной рейтинг-контроль, проверка «остаточных» знаний по смежным дисциплинам)				
Тема, задание или мероприятие входного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Обладание основами культуры речи	Устный опрос	аудиторная	5	10
Знание базовых исторических, географических, экономических и общественных терминов	Устный опрос	аудиторная	5	10
Итого:			10	20
БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ (проверка знаний и умений по дисциплине)				
Тема, задание или мероприятие текущего контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Индустрия туризма как отрасль национальной экономики	реферат	внеаудиторная	1	5
Современный туристский рынок и перспективы его развития	эссе	внеаудиторная	1	5
Особенности туристского рынка как рынка услуг	микроконтрольная	аудиторная	2	6
Концепция маркетинга в индустрии туризма и ее связь со стратегиями формирования конкурентных преимуществ организации	реферат	внеаудиторная	2	5
Управление брендом организации в составе маркетинговых мероприятий индустрии туризма	эссе	внеаудиторная	2	5
Принципы формирования конкурентноспособного бренда в индустрии туризма	мультимедийная презентация	внеаудиторная и аудиторная	2	6
Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями туризма	микроконтрольная	аудиторная	2	6

Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма	реферат	внеаудиторная	1	5
Роль персонала в улучшении качества туристских услуг	эссе	внеаудиторная	1	5
Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентноспособности организаций индустрии туризма	микроконтрольная	внеаудиторная	2	6
Итого:	20	70	16	54
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ				
Тема, задание или мероприятие дополнительного контроля				
Автоматическое выставление оценки по результатам текущей работы студента		аудиторная	3	6
Оценка управления персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ	эссе	внеаудиторная	5	10
			8	16
Итого максимум:		100		

Необходимый минимум для получения итоговой оценки или допуска к промежуточной аттестации 30 баллов.

Дополнительные требования для студентов, отсутствующих на занятиях по уважительной причине: обязательное выполнение внеаудиторных контрольных и письменных работ.

Составитель

Палий В.Л., доцент

Зав. кафедрой

Бурла М. П., доцент

Согласовано:

Зав. выпускающей кафедры

Бурла М. П., доцент

Декан факультета

Филипенко С. И., доцент

