



**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

КАФЕДРА «ТУРИЗМ»

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»

**Методические указания и контрольные задания
для студентов заочной формы обучения**

по направлению подготовки – 100201.65 Туризм

Москва 2013

Рабочая программа составлена на основании ГОС ВПО и учебного плана МГИИТ
на кафедре «Туризм» факультета «Заочного образования»

Составитель:

Старший преподаватель **Е.И. Цветков** _____

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Программа курса разработана согласно требованиям ФГОС для будущих специалистов в сфере туризма.

Цель курса «Управление качеством услуг в туристской индустрии» – изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов, а так же подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг.

Задачи изучения курса «Управление качеством услуг в туристской индустрии»: изучение основных принципов менеджмента и планирование качества.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие профессиональные компетенции: знание методов определения показателей качества услуг в туризме, особенностей систем менеджмента качества услуг туризма.

1.2. Краткая характеристика дисциплины, ее место в учебном процессе

Учебная программа «Управление качеством услуг в туристской индустрии» является важной составляющей частью единого процесса изучения специальных учебных дисциплин.

В программе рассматриваются классификация характеристик и показателей качества услуг туризма, концепция всеобщего управления качеством и основные принципы менеджмента качества.

Особое значение в процессе изучения занимают разделы, посвященные изучению особенностей восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиниц, общественного питания и т.д.

1.3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Управление качеством услуг в туристской индустрии» тесно связана и базируется на знаниях студентами дисциплин:

- «Анализ туристского рынка» (темы: «Сегментирование рынка»);
- «Туристские ресурсы» (темы: «Виды туристских ресурсов», «Туристско - рекреационные зоны»);
- «Организация деятельности туристской фирмы» (темы: «Разработка маршрута и программы тура», «Классы обслуживания и технология продвижения турпродукта»);
- «Технология и организация деятельности туристской индустрии» (темы: «Классификация средств размещения, питания, перевозки»).

Необходимый уровень усвоения предшествующих дисциплин для изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»:

- знание структуры и методов анализа туристского рынка;
- знание основ организации туристского обслуживания;
- знание формирования и продвижения турпродукта;
- знание технологии и организации деятельности туристской индустрии.

1.4. Связь с последующими дисциплинами

Успешное освоение дисциплины «Управление качеством услуг в туристской индустрии» необходимо для изучения курсов: «Инновации в туризме», «Страхование и риски в туризме».

Важными разделами курса для успешного освоения последующих дисциплин являются темы: «Классификация основных принципов менеджмента и планирования качества».

2. Требования к уровню освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туристской индустрии» студенты должны знать:

- основные нормативные документы, регулирующие деятельность туристских фирм в РФ и обеспечивающих качество туристских услуг: Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в