

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП



2021__ г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Управление качеством услуг в туризме

Направление подготовки
05.03.02 География

Профиль подготовки

Региональное развитие

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: д.э.н., профессор С.И. Яковлева

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины являются формирование и развитие у обучающихся профессиональной компетенции - ПК-4.

Задачи освоения дисциплины: изучение теоретических и методических основ формирования, сертификации, оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества в туризме.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» входит в состав части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение дисциплин обязательной части учебного плана: «Экономика», а также дисциплины части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений – «Социально-экономическая статистика» и «Социологические методы в географии».

Дисциплина закладывает основы для освоения курсов обязательной части учебного плана: «Устойчивое развитие», а также дисциплины части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений: «Региональная экономика и политика». Навыки, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» активно используются студентами при подготовке курсовых и выпускных работ.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»: представление о статистической базе оценки качества услуг, социологических методах изучения и оценки потребностей в услугах, уровне комфортности, а также личный опыт путешествий и туризма: понимание уровня комфортности обслуживания (информационного, бытового, экономического и пр.).

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции ___14___ часов, в т.ч. практическая подготовка _____ часов, практические работы ___28___ часа, в т.ч. практическая подготовка _____ часов;

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы ___27___;

самостоятельная работа: ___39___ часов, в том числе контроль _27.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4: Способен обеспечить качество обслуживания туристов и экскурсантов с учетом современных стандартов обслуживания, обеспечения безопасности	ПК-4.1: Применяет нормативные документы, регламентирующие качество обслуживания и безопасности туристов
	ПК-4.2: Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения: экзамен (8 семестр).

6. Язык преподавания русский.