1.	Наименование дисциплины	Менеджмент качества и управления процессами в туристической индустрии
2.	Содержание дисциплины	Качество как управленческая и потребительская концепция. Базовые принципы менеджмента качества. Измерение и оценка качества в индустрии туризма. Стандарты и управление процессами в индустрии туризма.
3.	Формируемые компетенции	Использовать общую методологию, методы и приемы управления качеством для эффективного управления процессами обслуживания в туристической индустрии.
4.	Результаты обучения (знать, уметь, владеть)	***знать:*** основные понятия и категории менеджмента качества, эволюцию качества как управленческой концепции; современные концепции и системы менеджмента качества; методологию, методы и техники обеспечения качества, систему современных стандартов серии ISO 9000; ISO 9001; ISO 9004; критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг; ***уметь:*** управлять внедрением систем менеджмента качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства; решать производственные проблемы в системах менеджмента качества; проводить экономические и статистические расчеты, определять эффективность внедрения систем менеджмента качества; разрабатывать документацию по качеству согласно системе стандартов ISO 9000, в том числе политику в области качества, руководства по качеству, карту процессов; разрабатывать инструментарий, осуществлять измерение потребительской удовлетворенности; осуществлять управление персоналом, мотивировать людей на цели, связанные с качеством; использовать стандарты в сфере туризма и гостеприимства в профессиональной деятельности; ***владеть:*** основами управленческой методологии и реализации основных функций менеджмента; методами менеджмента качества и управления процессами на предприятиях туристической индустрии; методологией разработки, внедрения и непрерывного совершенствования стандартов на предприятиях туристической индустрии.
5.	Семестр обучения, специальность	5, специальность 6-05-1013-01 «Туризм и гостеприимство»
6.	Пререквизиты	Для изучения учебной дисциплины «Менеджмент качества и управление процессами в туристической индустрии» необходимы знания по учебной дисциплине «Менеджмент в туристической

		индустрии».
7.	Трудоемкость в зачетных единицах	3
8.	Количество аудиторных часов	Общее количество часов, отводимое на изучение учебной дисциплины, – 94. Распределение аудиторного времени (62 часа) для студентов дневной формы получения образования: лекции – 30 часов, практические занятия – 12 часов, семинарские занятия – 20 часов. Распределение аудиторного времени (16 часов) для студентов заочной формы получения образования: лекции – 8 часов, практические занятия – 8 часов.
9.	Требования к текущей и промежуточной аттестации	Учебным планом специальности в качестве форм промежуточной аттестации студентов по учебной дисциплине «Менеджмент качества и управление процессами в туристической индустрии» предусмотрен экзамен (заочная и дневная формы получения образования). Результаты промежуточной аттестации студентов в форме зачета оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено». Положительной является отметка «зачтено», отметка «не зачтено» является неудовлетворительной. При оценке знаний студентов отметками в баллах по десятибалльной шкале учитываются оценки результатов текущей аттестации студентов. Положительными являются отметки не ниже 4 (четырёх) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными. Формы промежуточной аттестации студентов – экзамен (4-й семестр для дневной формы и 7-й семестр для заочной формы).

1.	Name of the discipline	Quality and process management in the tourism industry
2.	Contents of the discipline	Quality as a managerial and consumer concept. Basic principles of quality management. Measuring and assessing quality in the tourism industry. Standards and process management in the tourism industry.
3.	Formed competencies	Use general methodology, methods and techniques of quality management to effectively manage service processes in the tourism industry.
4.	Learning outcomes (know, be able, master)	**know:** basic concepts and categories of quality management, the evolution of quality as a management concept; modern concepts and quality management systems; methodology, methods and techniques for quality assurance, system of modern standards of the ISO 9000 series; ISO 9001; ISO 9004; quality criteria and standards in the range of tourism services; **be able to:** manage the implementation of quality management systems at enterprises in the tourism and hospitality industry; solve production problems in quality management systems; carry out economic and statistical calculations, determine the effectiveness of the implementation of quality management systems; develop quality documentation in accordance with the ISO 9000 standard system, including quality policies, quality manuals, process maps; develop tools to measure consumer satisfaction; carry out personnel management, motivate people to achieve quality-related goals; use standards in the field of tourism and hospitality in professional activities; **own:** the basics of management methodology and the implementation of basic management functions; methods of quality management and process management at tourism industry enterprises; methodology for the development, implementation and continuous improvement of standards at enterprises in the tourism industry.
5.	Semester of study, speciality	5, specialty 6-05-1013-01 “Tourism and Hospitality”
6.	Prerequisites	To study the academic discipline “Quality Management and Process Management in the Tourism Industry,” knowledge of the academic discipline “Management in the Tourism Industry” is required.
7.	Labor intensity in credit units	3
8.	Number of classroom hours	The total number of hours allocated to studying the academic discipline is 94. Distribution of classroom time (62 hours) for full-time students: lectures - 30 hours, practical classes - 12 hours, seminars - 20 hours.

		Distribution of classroom time (16 hours) for part-time students: lectures – 8 hours, practical classes – 8 ocloc'k.
9.	Requirements for current and intermediate certification	The curriculum of the specialty provides for an exam (correspondence and full-time forms of education) as forms of intermediate certification of students in the academic discipline “Quality Management and Process Management in the Tourism Industry”. The results of the intermediate certification of students in the form of a test are assessed with the marks “passed” and “fail”. The mark “passed” is positive; the mark “failed” is unsatisfactory. When assessing students' knowledge with marks on a ten-point scale, assessments of the results of the current certification of students are taken into account. Marks of at least 4 (four) points are positive. Marks 1 (one), 2 (two), 3 (three) are unsatisfactory. Forms of intermediate certification of students - exam (4th semester for full-time and 7th semester for distance learning).