

Дисциплина: Информационные потоки в логистике

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Для динамичного развития в современных условиях рыночной экономики предприятиям гостиничного бизнеса предъявляются принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любого предприятия туристической индустрии на внутреннем и международном рынке, ее устойчивое положение и перспективы развития на рынке услуг определяются уровнем конкурентоспособности услуг, а конкурентоспособность связана с основными двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества услуг. Причем фактор качества услуг постепенно выходит на первое место. Производительность труда уступает место качеству услуг. В дисциплине «Управление качеством услуг в гостеприимстве» рассматриваются основы управления качеством услуг, специфика управления качеством услуг в гостеприимстве, стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг в гостеприимстве, разработки и внедрения процедур направленные на повышение качества услуг в гостеприимстве, излагаются основы разработки и внедрения корпоративных, государственных и международных стандартов в области качества услуг в гостеприимстве, а также рассматриваются нормы действующих нормативных правовых актов. Целью преподавания дисциплины «Управление качеством услуг в гостеприимстве» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению системы качеством и улучшению технологий обслуживания и услуг постоянной целью в гостеприимстве. С этой целью задачи дисциплины являются;

- изучение процесса обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- рассмотрение критериев и показателей качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение системы управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ процессов стандартизации и сертификации обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение факторов качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение методов и принципов оценки качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение стандартов обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ мероприятий и процессов по улучшению качества обслуживания и услуг в гостеприимстве.

Дисциплина относится к профессиональному циклу. Учебный курс имеет не только теоретическое, но и практическое значение для студентов и раскрывает взаимосвязь качественных и количественных показателей бизнес процессов.

Особое внимание в предлагаемом курсе, уделяется рассмотрению воздействия усовершенствования системы управления качеством услуг на финансовую деятельность предприятий в гостеприимстве.

Взаимосвязь с другими дисциплинами направления подготовки «Менеджмент в туризме»

Для изучения данного курса студент должен располагать знаниями дисциплин «Общий менеджмент», «Экономическая теория», «Основы математического анализа», «Маркетинг», «Конкуренция конкурентоспособность бизнеса», «Менеджмент туристских организаций», «Организация туристской деятельности», «Межкультурные коммуникации», «Психология делового общения», «Статистика», «Информационные технологии» и других общих дисциплин.

- изучение характеристик и оценка туристического потенциала туристических районов Южной Америки;
- изучение характеристик и оценка туристического потенциала туристических районов Австралии и Океании.

Особое внимание в предлагаемом курсе, уделяется рассмотрению воздействия глобальных проблем развития туризма на стимулирование экономики и создание рабочих мест, способность содействия достижению целей экономического роста.

Место дисциплины в структуре магистерской программы

«Глобальные проблемы развития туризма» является дисциплиной по выбору блока Б1 учебного плана.

Связь с другими дисциплинами. «Глобальные проблемы развития туризма» как дисциплина развивается в тесной взаимосвязи с экономическими, юридическими и другими гуманитарными, а также с некоторыми математическими и техническими науками, методологические инструменты которых позволяют системным образом исследовать сложнейшие взаимосвязи.

Требования к исходным уровням знаний и умений магистрантов для прохождения дисциплины. При изучении дисциплины предполагается, что магистрант владеет основами экономической теории, управленческих наук, информатики, статистики, географии и т.д.

политики в сфере туризма;

- изучение методов оценки механизмов и воздействия политики международного регулирования на развитие мирового туризма;
- изучение правового статуса субъектов международного туризма;
- создание условий для развития необходимой научно-технической базы, направленной на улучшение на мировом уровне статуса Армении как субъекта международного туризма.

Дисциплина «Международного регулирования туризма» предполагает изучение двух направлений международного регулирования:

1. Социальное направление, которое охватывает проблемы безопасности, охраны окружающей среды, защиты интересов потребителей. Рассматриваются основные инструменты международного регулирования, юридическая ответственность.

2. Второе направление связано с экономической составляющей международного регулирования. Это направление предполагает рассмотрение прямых и косвенных методов регулирования, контроля за финансово-экономическим состоянием предприятия и т.д.

Учитывая вышеперечисленные направления, при изучении дисциплины студентам следует ориентироваться на два основных компонента международного регулирования – нормативную и организационную. Основу нормативной составляющей образуют международные договоры и соглашения, подзаконные акты, определяющие юридическую основу для деятельности.

Организационную структуру образует администрация международных регулирующих органов.

Поскольку деятельность хозяйствующих субъектов в туризме строится на основе всех отраслей права и подчинена общим закономерностям рыночных отношений, поэтому изучение нормативной и организационной составляющей международного регулирования следует рассматривать в контексте курсов «Правоведение», «Международное право».

Место дисциплины в структуре магистерской программы

Дисциплина относится к вариативной части общенаучного цикла учебного плана.

Учебный курс имеет не только теоретическое, но и имеет прикладную направленность и может использоваться студентами как руководство по работ для более активного внедрения социально-экономической экспертизы в туризме на практике. Для изучения данной дисциплины необходимы знания по микро- и макроэкономике, основам менеджмента, , навыки по разработке стратегии.

- оценка эффективности внедрения новых систем стандартизации и сертификации.

Особое внимание в предлагаемом курсе, уделяется рассмотрению воздействия внедрения систем стандартизации и сертификации на экономические показатели деятельности предприятий в туристической индустрии.

Место дисциплины в структуре магистерской программы

«Новые системы сертификации и стандартизации туристических продуктов» является дисциплиной по выбору блока Б1 учебного плана.

Связь с другими дисциплинами. «Новые системы сертификации и стандартизации туристических продуктов» как дисциплина развивается в тесной взаимосвязи с экономическими, юридическими и другими гуманитарными, а также с некоторыми математическими и техническими науками.

Требования к исходным уровням знаний и умений магистрантов для прохождения дисциплины. При изучении дисциплины предполагается, что магистрант владеет основами экономической теории, управленческих наук, информатики, статистики и т.д.

- определение результирующего ранжирования объектов экспертизы и установление их приоритетности,
- анализ и оценка результатов экспертизы,
- обсуждение результатов экспертизы,
- изучение методов оценки качества экспертиз,
- изучение инновационных технологий экспертиз в туризме,
- изучение технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий,
- анализ политики, проводимой в сфере проведения экономической экспертизы и диагностики объектов и систем туризма, в том числе оценка скоординированности политических целей, оценка эффективности системы планирования и реализации проведения экономической экспертизы и диагностики объектов и систем туризма на всех уровнях власти,
- оценка степени защищенности объектов и систем туризма,
- выявление основных проблем, недостатков, а также негативных факторов, препятствующих эффективной реализации политики в сфере проведения экономической экспертизы и диагностики объектов и систем туризма.

Место дисциплины в структуре магистерской программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору блока Б1 учебного плана. Учебный курс имеет не только теоретическое, но и имеет прикладную направленность и может использоваться студентами как руководство по работ для более активного внедрения социально-экономической экспертизы в туризме на практике.

Связь с другими дисциплинами. «Социально-экономическая экспертиза объектов и систем туризма» как дисциплина развивается в тесной взаимосвязи с экономическими, юридическими и другими гуманитарными, а также с некоторыми математическими и техническими науками, методологические инструменты которых позволяют системным образом исследовать сложнейшие взаимосвязи.

Требования к исходным уровням знаний и умений магистрантов для прохождения дисциплины. При изучении дисциплины предполагается, что магистрант владеет основами экономической теории, управленческих наук, информатики, статистики и т.д.

место в процессе реализации прав граждан на отдых, путешествия и свободу передвижения. Правительство РА разработало и приняло также Стратегию развития туризма Армении, которая направлена на стимулирование сотрудничества между государственным и частным секторами в сфере развития туризма и предусматривает самый тщательный подход к созданию мирового бренда Армении. Главная ее цель – продвижение государства в мировой туристической индустрии, стимулируя увеличение количества прибывших туристов и получение прибыли от туристической деятельности. Достижение поставленной цели развития индустрии туризма предусматривает разработку и реализацию в долгосрочной перспективе целого ряда взаимосвязанных подстратегий в разных сферах туристической индустрии, таких как инвестиционная стратегия, организационная стратегия, внутренняя стратегия, маркетинговая стратегия, стратегия развития инфраструктуры, образовательная стратегия, стратегия высококачественного обслуживания, стратегия диверсификации турпродуктов, стратегия расширения рамок сезона, стратегия исследований и разработок. Учебный курс «Государственная политика развития туризма» преследует цель более углубленного изучения особенностей принципов и механизмов разработки и реализации государственной политики в РА и мире и исследования различных теоретических и практических аспектов государственной политики в сфере туризма.

Задачи дисциплины - формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и реализации государственной политики в сфере туризма.

Для достижения поставленной цели в ходе изучения дисциплины должны быть решены следующие задачи:

- изучение основных нормативных актов в сфере туризма;
- формирование представления о роли государства и принципах государственной политики в сфере туризма;
- освоение механизмов государственного воздействия для развития сферы туризма;
- изучение правового статуса потребителя в сфере туризма, принципов паспортно-визового и таможенного обслуживания;
- освоение принципов деятельности туристических фирм, объектов гостиничного хозяйства, договорных взаимоотношений, страхования в сфере туризма.

Место дисциплины в структуре магистерской программы

«Государственная политика развития туризма» является дисциплиной вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания по основам действующего в РА законодательства, а также гуманитарные знания о туризме, географии и истории.