

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины	Управление качеством в индустрии гостеприимства
Краткое содержание	Основные понятия управления качества услуг. Основные категории качества. Основные требования к качеству услуг. Факторы качества услуг. Показатели качества предприятия. Организация безопасности на предприятиях. Основные понятия технического регулирования. Техническое регулирование услуг. Методы оценки качества услуг.
Результаты освоения дисциплины	Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства. Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.
Дополнительная литература	1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html 2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html .