

Аннотация дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины	Управление качеством и стандартизация в сфере услуг
Краткое содержание	Основные понятия управления качества услуг. Основные категории качества. Основные требования к качеству услуг. Факторы качества услуг. Показатели качества турпредприятия. Показатели безопасности для турпредприятия. Цели и задачи стандартизации. Стандарты и технологии обслуживания. Правила разработки стандартов обслуживания. Национальные стандарты. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Законодательство в индустрии туризма. Методы оценки качества услуг. Основные понятия технического регулирования. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Техническое регулирование гостиничных услуг. Требования к содержанию технического регламента.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Экзамен
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490422 (дата обращения: 21.04.2022). 2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/471505 (дата обращения: 21.04.2022).
Дополнительная литература	1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — М. : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495766 (дата обращения: 21.04.2022). 2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492674 (дата обращения: 21.04.2022).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022