

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 17:32:13

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Контроль качества в индустрии гостеприимства
Содержание	Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Подтверждение соответствия. Сертификация услуг. Сертификация качества. Государственное регулирование в индустрии гостеприимства.
Реализуемые компетенции	ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. ПК-5 - способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса; ПК-11 - способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ОПК-3 Знать: - качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания, соответствующие отраслевым стандартам сервиса; - способы общения с потребителями турпродукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; - методы продвижения и реализации гостиничного продукта. Уметь: - применять качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - использовать способы общения с потребителями турпродукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; - обеспечивать формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса; - применять методы продвижения и реализации гостиничного продукта. Владеть: - навыками применения качественных методов и процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - навыками общения с потребителями гостиничного продукта,

	обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; -способностью к продвижению и реализации гостиничного продукта. Код компетенции ПК-5 Знать: -основные понятия, определения и категории дисциплины; - методы и показатели оценки уровня качества услуг; - внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; - базовые системы менеджмента качества, основанные на международных стандартах. Уметь: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; - оценивать уровень качества обслуживания потребителей и конкурентоспособности услуг; - составлять информационную базу для анализа проблем качества услуг. Владеть: - методами оценки удовлетворенности потребителей; - методами планирования и управления качеством и анализа процесса; -навыками оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества. Код компетенции ПК-11 Знать: - внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения; - функциональные подразделения гостиниц и другие средства размещения, уровень обслуживания потребителей; - основы классификации и стандартизации в сфере туризма и гостиничного хозяйства; - правовые нормы государственного регулирования. Уметь: - контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - совершенствовать организацию технологических процессов; - обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения; - организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Владеть: - навыками контроля, анализа организации технологических процессов; - навыками внедрения инноваций в технологические процессы; - навыками применения теоретических знаний в профессиональной деятельности.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 8 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	

Основная литература	1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с.
Дополнительная литература	1.Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ М.В. Кобяк— Электрон. Текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html .— ЭБС «IPRbooks»