

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 17:40:12

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

### Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства
Содержание	Исторические основы развития стандартизации. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования. Методы контроля качества услуг и продукции. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации. Стандартизация в зарубежных странах. Организация контроля качества гостиничных услуг. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес среда в обеспечении качественных услуг. Оценка эффективности качества.
Реализуемые компетенции	<b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; <b>ПК-5.</b> Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса; <b>ПК-13.</b> Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<b>Код компетенции ОПК-3</b> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- организацию работы по стандартизации;</li><li>- специфику организации работ по стандартизации в Российской Федерации;</li><li>- особенности стандартизации в зарубежных странах;</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявлять факторы успеха;</li><li>- осуществлять управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства;</li><li>- обеспечивать стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- способностью осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</li></ul> <b>Код компетенции ПК-5</b> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- понятия стандартизации, сертификации и лицензирования;</li><li>- принципы контроля качества гостиничных услуг;</li><li>- исторические основы развития стандартизации;</li><li>- нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</li></ul> <b>Уметь:</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать нормативно-технологическую документацию;</li> <li>- внедрять нормативно-технологическую документацию;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения;</li> <li>- способен к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения на принципах устойчивого развития;</li> </ul> <p><b>Код компетенции ПК-13</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты обслуживания;</li> <li>- регламенты технологических процессов;</li> <li>- нормативные документы</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;</li> <li>- обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства;</li> <li>- обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения нормативных документов;</li> <li>- навыками взаимодействия с отделами организации сферы гостеприимства;</li> </ul>
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 3 семестр Контрольная работа – 3 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М.В. Кобяк. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с. - ISBN 978-5-4383-0029-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941">//biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225941</a> .
Дополнительная литература	1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с.