

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 14:58:38

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	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-13. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ОПК-3 Знать: - организацию работы по стандартизации; - специфику организации работ по стандартизации в Российской Федерации; - особенности стандартизации в зарубежных странах; Уметь: - проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявлять факторы успеха; - осуществлять управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства; - обеспечивать стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть: - способностью осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Код компетенции ПК-5 Знать: - понятия стандартизации, сертификации и лицензирования; - принципы контроля качества гостиничных услуг; - исторические основы развития стандартизации; - нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; Уметь:

	- разрабатывать нормативно-технологическую документацию; - внедрять нормативно-технологическую документацию; Владеть: - способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения; - способен к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения на принципах устойчивого развития; Код компетенции ПК-13 Знать: - стандарты обслуживания; - регламенты технологических процессов; - нормативные документы Уметь: - соблюдать стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства; - обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства Владеть: - навыками применения нормативных документов; - навыками взаимодействия с отделами организации сферы гостеприимства;
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: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941 .
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.