

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 2016.11.01 10:55:01

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40c739275c7ba2f5848641260c8ef966f

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>.