

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 10:49:45

Уникальный идентификатор: d74ce93cd40c739275c7ba2f58486412a1e8ef966f

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины

Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

Краткое содержание

Цели и задачи стандартизации. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Стандарты и технологии обслуживания. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Национальные стандарты. Системы стандартов в гостиничной деятельности. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Правила разработки стандартов обслуживания. Сущность и функции профессиональных стандартов. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Результаты освоения дисциплины

осуществляет деятельность гостиничного предприятия, обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий

Трудоемкость, з.е.

4 з.е.

Форма отчетности

Зачет с оценкой

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. 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. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>.

Дополнительная литература

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>.