

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 24.04.2017 09:26:45

Уникальный ключ:

d74ce97cd40c78275c7ba2f58486412a1c8ef866

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

**Наименование дисциплины**

**Управление качеством и стандартизация в сфере услуг**

**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**

Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности.

**Трудоемкость, з.е.**

4 з.е.

**Форма отчетности**

Экзамен

**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>.