

## АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Направление подготовки бакалавров 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

Кафедра коммерции и гостеприимства

<b>Цель изучения дисциплины</b>	Выработка у бакалавров способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства применительно к гостиничной индустрии, умения компетентно и грамотно подходить к решению вопросов повышения качества оказания услуг гостиниц и других средств размещения, а также вспомогательных услуг.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.</li><li>2. Национальная система стандартизации.</li><li>3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.</li><li>4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.</li><li>5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.</li><li>6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</li><li>7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.</li><li>8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.</li><li>9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</li></ol>
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	<p>ОПК-3 – готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</p> <p>ПК-4 – готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</p> <p>ПК-5 – способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.</p>
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</b>	Технологии гостиничной деятельности Техническая эксплуатация гостиничных предприятий Организация гостиничного дела Гостиничный менеджмент

<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятие, цели, задачи, функции и методы стандартизации;</li> <li>• виды стандартов (ОПК-3);</li> <li>• правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов (ОПК-3);</li> <li>• основные положения национальной системы стандартизации ОПК-3);</li> <li>• систему нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта (ОПК-3);</li> <li>• факторы, определяющие качество гостиничных услуг (ПК-4);</li> <li>• характеристики и показатели качества гостиничного продукта (ПК-4);</li> <li>• методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей (ПК-4);</li> <li>• ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге (ПК-4);</li> <li>• документацию для прохождения сертификации гостиниц (ПК-5);</li> <li>• порядок проведения добровольной и обязательной сертификации (ПК-5).</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять на практике нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц, с целью обеспечения качества гостиничного продукта (ОПК-3);</li> <li>• анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг (ПК-4);</li> <li>• контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям (ПК-5).</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками получения и переработки информации, относящейся к гостиничной деятельности, в том числе нормативных документов (ОПК-3);</li> <li>• технологией разработки стандартов организации (ОПК-3);</li> <li>• навыками измерения удовлетворенности потребителей и персонала (ПК-4);</li> <li>• навыками оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей на практике (ПК-4);</li> <li>• методами управления и контроля качества гостиничных услуг (ПК-4);</li> <li>• навыками по организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).</li> </ul>
<p><b>Используемые инструментальные и программные средства:</b></p>	<p>Презентации (Power Point), компьютеры с выходом в интернет</p>

<b>Формы текущего контроля:</b>	Рейтинг-контроли, самостоятельные задания (доклады, кейс-задачи, тесты)
<b>Форма промежуточного контроля:</b>	Экзамен

Составитель аннотации

М. А. Тобиен

Заведующий кафедрой КиГ

О. Б. Ярьсь

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03

О. П. Полоцкая

