

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

Цель изучения дисциплины	– 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.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<ol style="list-style-type: none">1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.2. Национальная система стандартизации.3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОПК-3 – готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; ПК-4 – готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы; 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.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины	Технологии гостиничной деятельности Техническая эксплуатация гостиничных предприятий Организация гостиничного дела Гостиничный менеджмент

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

Составитель
 Заведующий кафедрой КиГ
 Председатель учебно-методической комиссии
 направления 43.03.03



М.А. Тобиен
 О.Б. Ярьесь
 О. П. Полоцкая