

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:28:25
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a025b97da331ee3a0c34049b512d

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.О.20 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостиничная деятельность

Целью освоения дисциплины является сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в сфере гостеприимства; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ, и выработке управленческих решений.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- 1) рассмотреть основные теоретические положения, касающиеся понятий «стандартизация», «сертификация», «лицензирование» в социально-культурной сфере;
- 2) изучить особенности государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов;
- 3) ознакомиться с историей возникновения стандартизации и сертификации услуг и работ;
- 4) проанализировать условия осуществления сертификации, выявить особенности обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг и работ;
- 5) ознакомиться с формированием законодательно-нормативной базой стандартизации и сертификации услуг;
- 6) проанализировать правила и порядок проведения сертификации услуг;
- 7) изучить особенности сертификации услуг;
- 8) рассмотреть сертификацию систем качества;
- 9) выявить методы оценки и контроля качества услуг.

Предметом дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является государственное регулирование стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в сфере гостеприимства.

Основные блоки и темы дисциплины: Основы стандартизации. Специфика стандартизации сферы услуг. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ. Управление качеством услуг сфере услуг.

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 и направлена на изучение технологий создания, управления и продвижения территориальных брендов.

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

ПКУВ-4 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-4.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;

ПКУВ-4.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;

ПКУВ-4.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- основные понятия в области качества (ОПК-3);
- формы и методы оценки и повышения качества процессов в гостиничном деле (ПКУВ-4);
- национальную систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства (ОПК-3);
- менеджмент качества и его применение в индустрии гостеприимства; методику оценки категории гостиницы (ОПК-3);
- методику расчета показателей для оценки претендентов на премию в области качества (ПКУВ-4);
- правила, этапы и особенности разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства (ОПК-3, ПКУВ-4);
- технологию внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства (ОПК-3, ПКУВ-4);

уметь:

- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства (ПКУВ-4);
- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения (ПКУВ-4);
- применять понятия в области качества при оказании услуг в гостиничном деле (ОПК-3, ПКУВ-4);
- применять формы и методы оценки и повышения качества, в том числе статистические методы контроля качества процессов при оказании гостиничных услуг (ОПК-3, ПКУВ-4);
- применять элементы национальной системы управления качеством в туризме и в индустрии гостеприимства (ОПК-3, ПКУВ-4);
- применять систему менеджмента качества в гостиницах и других средствах размещения (ОПК-3, ПКУВ-4);
- применять методику оценки категории гостиницы (ОПК-3, ПКУВ-4);
- применять методику расчета показателей для оценки претендентов на премию в области качества (ОПК-3, ПКУВ-4).

владеть:

- навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле (ОПК-3, ПКУВ-4);
- способами применения положений закона о защите прав потребителей и др. законов, регламентирующих качество и безопасность услуг (ОПК-3, ПКУВ-4);
- навыками разработки и сертификации систем менеджмента качества (ОПК-3, ПКУВ-4);
- навыками применения национальной системы управления качеством в туризме и в индустрии гостеприимства (ОПК-3, ПКУВ-4);

- навыками оценки категории гостиницы (ОПК-3, ПКУВ-4);
- навыками применения методики расчета показателей для оценки претендентов на премию в области качества, навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности (ПКУВ-4);
- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства (ПКУВ-4).

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой, завершается экзаменом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Разработчик
доцент кафедры

В.А. Киселева

Зав. выпускающей кафедрой

А. Р. Кумпилова

