Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 03.09.2024 13:05:05
Уникальный программный ключ:
faa4f4d0e2a92b5d4a351ee8dd6b4f4965f1dd

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.11 Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является освоение теоретических знаний и приобретения практических навыков в области основ управления качеством, определяющих сущность современных подходов в менеджменте, организации производства и организации обслуживания; его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Задачи учебной дисциплины:

- освоение основных понятий в области управления качеством;

- понимание специфики профессионализма работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации сферы гостеприимства и общественного питания;

- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;

- освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;

- освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий;

- вопросы индивидуальной, групповой и организационной эффективности;

- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;

- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.
Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.
Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.
Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.
Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.
Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.
Промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

Курс «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», «История развития индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства», «Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства», «Антикризисное управление гостиничного предприятия» и др.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий		
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними		
методику анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.	навыками сбора, анализа и обработки информации о проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий		
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов		
методику разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.	разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.	навыками разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий		
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению		
методику определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их	определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их	навыками определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их

устранению.	устранению	устранению.
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания		
научные основы системы управления качеством; национальные и международные стандарты качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
Системы менеджмента качества и особенности их применения в сфере гостеприимства и общественного питания.	формулировать и внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества.	формулирования и внедрения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон		
критерии оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основанные на требованиях нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения	навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения.

Дисциплина "Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные еденицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Калашникова Светлана Валентиновна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна