

Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФКУ «Защита качества услуг»

Должность: Проректор по учебной работе

направления 109/6 20/6 10/40/07

Уникальный программный ключ:

фильм подготовки "Постин

Full Text: <https://doi.org/10.3390/ijerph15050829>

программа подготовки "бакалавр"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

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

Раздел дисциплины
тема 1. Основы стандартизации
Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг
Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации
Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства
Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ
Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг
Промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

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

Она базируется на знаниях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Правовые основы деятельности в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», «Организация гостиничного дела» и др.

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является предшествующей для следующих дисциплин: «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Экспозиционная и выставочная деятельность».

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» изучается обучающимися на I курсе во II семестре.



В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон		
основные понятия в области качества; формы и методы оценки и повышения качества процессов в гостиничном деле; способы оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания		
способы оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	обеспечить требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	навыками оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса		
ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности		
правила, этапы и особенности разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства.	разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.	навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов		



обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса		
ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы		
технологии внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства.	осуществлять внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства.
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса		
ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности		
этапы и особенности подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

Дисциплина "Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства" 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 108 часа, 3 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 27.08.2023	Киселева Вера Алексеевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

