

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»**

Учебный курс «Управление качеством гостиничных услуг» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» входит в состав вариативной части учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов, в том числе 18 часов с использованием МАО), самостоятельная работа (72 часа). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7-м семестре.

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Технологии гостиничной деятельности», «Оборудование гостиничных комплексов и техника безопасности их эксплуатации», «Предпринимательская деятельность в туризме и индустрии гостеприимства», «Проектирование гостиничных предприятий», «Гостиничный менеджмент».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг основных понятий, концепций и методов управления качеством гостиничным предприятием: менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии, методы оценки качества обслуживания в гостинице, внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия, стандарты в гостиничной индустрии, нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ и др.

**Цель дисциплины** – усвоение студентами общих методических основ управления качеством, а также выработка умений и навыков у будущих специалистов использовать полученные знания на всех стадиях создания, внедрения и управления системой качества в организации.

### **Задачи дисциплины:**

- теоретическая подготовка студентов к практической деятельности;
- формирование у студентов представления о методах и средствах обеспечения качества и безопасности, базирующихся на стандартизации, обязательной сертификации услуг.
- формирование навыка применения правил стандартизации, сертификации и технического регулирования в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества и безопасности продукции, работ и услуг.
- изучение методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг;
- приобретение навыков работы с проектами технических регламентов и нормативной документацией, применением норм и требований.

Для успешного изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» происходит формирование следующих профессиональных компетенций:

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК 5 - способностью контролировать выполнение технологических	Знает	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению

процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения		качеством в гостиницах.
	Умеет	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями
ПК 8 - умением разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Знает	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интерактивная лекция с применением мультимедиа технологий обучения, творческие задания, кейсы.