

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса»**

Учебный курс «Стандарты гостиничного сервиса» предназначен для магистрантов по направлению 43.04.03 Гостиничное дело «Гостиничный бизнес».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Учебным планом по данному направлению предусмотрены практические занятия (36 часов), самостоятельная работа (72 часа). Дисциплина «Стандарты гостиничного сервиса» входит в состав вариативной части блока «Дисциплины (модули)», реализуется во втором семестре 1 курса магистратуры.

Дисциплина «Стандарты гостиничного сервиса» логически и содержательно связана с такими дисциплинами учебного плана, как «Оптимизация бизнес процессов в индустрии гостеприимства», «Международный операционных менеджмент».

Дисциплина «Стандарты гостиничного сервиса» предполагает изучение ключевых вопросов функционирования гостиничного предприятия, а также изучение стандартов гостиничного предприятия, предназначена для формирования у магистрантов профессиональных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, формирование у магистрантов базовой системы знаний в области стандартов гостиничного предприятия, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» разработана с учетом позитивного опыта зарубежных стран в оптимальном использовании опыта области организации гостиничного обслуживания; коммуникаций на основе анализа потребностей в знаниях и навыках в условиях российской экономики.

**Целью** изучения дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» является формирование у магистрантов профессиональных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, формирование у магистрантов базовой системы знаний в области стандартов гостиничного сервиса, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, в изучении магистрантами общих методических основ, а также выработка умения и навыков у будущих специалистов использовать полученные знания на всех стадиях создания.

**Задачи дисциплины:**

- теоретическая подготовка магистрантов к практической деятельности,
- формирование у магистрантов 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;
- раскрытие содержания профессиональной деятельности магистров в области организации гостиничного обслуживания по проблемам взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания;
- вооружение их теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для создания плана деятельности основной службы гостиничного предприятия; формирования системы функциональных процессов обслуживания клиентов в гостинице, контроля показателей деятельности службы гостиницы, соблюдения персоналом

профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований в средствах размещения;

•идентификация профессиональной деятельности в рамках выбранного профиля, готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, умения е делать соответствующие выводы

На базе уровней знания магистрант должен овладеть следующими общепрофессиональными компетенциями ОПК -3, способностью применять современные компьютерные технологии для решения научно-исследовательских и производственно-технологических задач в профессиональной деятельности; профессиональными компетенциями ПК-22, способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения; готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ОПК-3 - способностью применять современные компьютерные технологии для решения научно-исследовательских и производственно-технологических задач в профессиональной деятельности	Знает	Основные формы и методы компьютерных технологий в сфере гостеприимства
	Умеет	осуществлять разнообразное использование компьютерных технологий в работе предприятий гостиничного комплекса
	Владеет	навыками основных форм и методы компьютерных технологий в сфере гостеприимства
ПК-22- способностью к разработке и внедрению	Знает	Структуру действующего нормативно правового обеспечения, документы по

нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения; готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей		стандартизации и сертификации средств размещения в РФ, Своды правил, особенности ФЗ «о техническом регулировании» в части предоставления услуг.
	Умеет	Самостоятельно находить данные и источники информации по внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения.
	Владеет	Владеть: Самостоятельно находить данные и источники информации по внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: защита практических работ, деловые игры, кейс-задачи.