

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»

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

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» включена в вариативную часть учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 час.), практические занятия (36 час., в том числе МАО 18 час.), самостоятельная работа (36 час, в том числе на подготовку к экзамену 27 час.). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7-м семестре.

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Технология и организация гостиничной деятельности», «Сервисная деятельность», «Проектирование гостиничных предприятий», «Гостиничный менеджмент» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Гигиена и санитария гостиничных и ресторанных предприятий», «Предпринимательская деятельность в туризме и индустрии гостеприимства», «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице».

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 и ее значение для подготовки специалистов заключается в изучении 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.

Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				
<p>Осуществляет контроль качества обслуживания гостей. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных гостями. Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Гостиничный продукт; гостиничные услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация гостиничного продукта; потребители гостиничного продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы гостиничных предприятий</p>	<p>ПК 2 - Способен оценить соответствие качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p>ПК 2.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии; ПК 2.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам; ПК 2.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>

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