

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

Учебный курс «Стандарты гостиничного сервиса» предназначен для магистрантов по направлению 43.04.02 Туризм, магистерская программа «Индустрия туризма и гостеприимства / International Tourism & Hospitality».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 час. Учебным планом по данному направлению предусмотрены лекции (9 час.), практические занятия (18 часов, в т.ч. с МАО 18 час.), самостоятельная работа (81 час., в т.ч. на подготовку к экзамену 36 час.). Дисциплина входит в состав основной части блока «Дисциплины (модули)», реализуется на втором курсе в 3 семестре магистратуры.

Дисциплина «Стандарты гостиничного сервиса» логически и содержательно связана с такими дисциплинами учебного плана, как «Экономика туризма и путешествий», «Hospitality and Tourism Industry: the Theory and Practice (Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика)», «Управленческая экономика» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Планирование в туризме и гостеприимстве», «Маркетинговое управление в туризме и гостеприимстве».

Содержание дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» охватывает следующий круг вопросов: задачи стандартизации; сущность и объекты стандартизации; характеристика нормативных документов; экономическая эффективность стандартизации; техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии, подтверждению соответствия; Система стандартизации Российской Федерации. Основные положения систем общественных и организационно-методических стандартов. Межгосударственная система стандартизации; Международная и региональная стандартизация, стандартизация услуг; стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса; сертификация систем менеджмента качества

Дисциплина «Стандарты гостиничного сервиса» предназначена для формирования у студентов знания о специфике этикета делового общения, умения вступать в диалог, знать специфические особенности психологической культуры, знания правил и законов межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостиничного бизнеса, владения воздействием современных факторов информатизации на туристский процесс, оптимального использования визуальных коммуникации в гостеприимстве, знания реалий и перспектив коммуникационного менеджмента, влияния на формирование поведенческих норм клиентов отелей; владеть нормами поведения в различных ситуациях, формирования имиджа гостиницы; обладания знаниями в области стратегии и тактики ведения переговоров; понимания спецификой рекламы, PR в области гостиничного бизнеса; владения способами коммуникации на практике

**Целью дисциплины** «Стандарты гостиничного сервиса» является изучение теоретических основ стандартизации и контроля качества гостиничных услуг; формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

**Задачи дисциплины:** В результате изучения дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» студент должен уметь:

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов;
- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;
- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества;
- знать задачи стандартизации, её экономическую эффективность; – формы подтверждения соответствия;
- основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.

В процессе изучения дисциплины происходит формирование следующих профессиональных компетенций (ОПК-3, ПК-5).

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 туристов. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных клиентами. Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Туристский продукт; туристские услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации туристского продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация туристского продукта; потребители туристского продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы туристских предприятий</p>	<p>ОПК 3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>	<p>ОПК 3.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии; ОПК 3.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам; ОПК 3.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>

<p>Применяет профессиональные знания технологического или методологического характера, в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации</p>	<p>Туристский продукт; туристские услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации туристского продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация туристского продукта; потребители туристского продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы туристских предприятий</p>	<p>ПК-5 - Способен применять профессиональные знания технологического или методологического характера, в том числе инновационные для анализа и оценки профессиональной информации</p>	<p>ПК 5.1 - Определяет уровень профессиональных знаний технологического или методологического характера  ПК 5.2 - анализирует профессиональную информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления инновационных знаний  ПК 5.3 - оценивает профессиональную информацию.</p>	<p>ПС</p>
---	---	---	--	-----------

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