

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса»

Учебный курс «Стандарты гостиничного сервиса» предназначен для магистрантов по направлению 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа «Международное гостеприимство».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 час. Учебным планом по данному направлению предусмотрены лекции (9 час.), практические занятия (18 часов, в т.ч. с МАО 18 час.), самостоятельная работа (45 час.). Дисциплина входит в состав вариативной 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 «Рынок гостиничных услуг стран АТР», «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление гостевым сервисом» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Технологии разработки и продвижения гостиничного продукта», «Управление рисками в гостиничном бизнесе», «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства».

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 (УК-3, ПК-1, ПК-6).

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 - вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения цели; УК 3.2 - организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. УК 3.3 - разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон создает рабочую атмосферу позитивный эмоциональный климат в команде.

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-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p>	<p>ПК 1.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии; ПК 1.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам; ПК 1.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>
<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-6 - Знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>	<p>ПК 6.1 - Определяет цели риска, т. е. результат, который можно получить ПК 6.2 - анализирует информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий. ПК 6.3 - оценивает вероятность наступления события, степени риска и его стоимости.</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.