Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2024 13:22:36
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ:

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1. О.05.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» изучается на 2 курсе.

Дисциплина Б1.О.05.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг используется при формировании содержания государственной итоговой аттестации.

2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является: Разработка системы знаний в сфере стандартизации, сертификации гостиничных услуг, формирование навыков и умений применять полученные знания в практической деятельности организации гостиничного дела, использования функциональных помещений гостиниц.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине : ОПК-3; ПКО-2

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и	Знать: теоретические основы контроля деятельности бизнес-процессов и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания с учетом конъюнктуры рынка Уметь: применять основы экономических знаний при выявлении проблем в системе контроля и оценке эффективности результатов работы деятельности

	определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. Владеть: приемами и методами экономического анализа к выявлении проблем в системе контроля и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Знать: - основные потребности человека; - классификацию услуг и их характеристики; - особенности формирования клиентурных отношений. Уметь: - обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; - обеспечивает обратную связь с потребителями; - оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;\ Владеть: - методами выявления потребностей клиентов; - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - приемами изучения удовлетворенности клиентов;

4. Общая трудоемкость дисциплиины: 144/4 з.е.

5. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования
Тема 2. Национальная система стандартизации
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг

Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере
Тема 5.Основы метрологии
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта
Тема 8.Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

6. **Формы промежуточной аттестации – экзамен.**

7. **Автор:** к.ю.н., доцент Кудусов Л.

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления в образовании от 23.04.2024 г. протокол №9.

зав.кафедрой ЭУО _____ Р.С.-Э.Юшаева