

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.8.1 Управление качеством услуг в гостиничной деятельности

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

по профилю: «Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: Моды и технологий

Кафедра-разработчик рабочей программы: «Моды и технологии»

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности» являются:

а) обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

2. Содержание дисциплины «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности»:

Роль качества в современном социуме

Классификация и классификаторы услуг в гостиничной индустрии.

Сертификация услуг и систем качества в гостиничной деятельности

Нормативно-правовые акты в области стандартизации и оценки соответствия в гостиничной индустрии. Цели технического регулирования в гостиничной сфере.

Сертификация систем качества.

Особенности сертификации услуг в гостиничной деятельности индустрии.

Политика гостиницы в области качества.

Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать: а) системы и методы управления качеством услуг в гостиничной индустрии

2) Уметь:

а) использовать методы мониторинга рынка гостиничных услуг;

б) использовать нормативные документы по стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии;

в) готовность к разработке и внедрению стандартов качества комплексного гостиничного обслуживания;

3) Владеть: а) навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной отрасли, применять инструменты управления и контроля качества гостиничных услуг.

Зав.каф. МТ

Абуталипова Л.Н.