

Аннотация рабочей программы дисциплины

"Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" для ООП 43.03.03 Гостиничное дело

Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" является изложение основных положений национальной системы стандартизации, а также изучение методов контроля качества услуг и продукции и методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг.

Место дисциплины в структуре ООП

ООП ВО "Гостиничное дело" предусматривает изучение дисциплины "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" в составе профессионального цикла, базовой его части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Проектирование гостиничной деятельности", "Технологии гостиничной деятельности", "Организация гостиничного дела».

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися из предшествующих учебных курсов: "Проектирование гостиничной деятельности", "Технологии гостиничной деятельности", "Организация гостиничного дела".

Трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 4 зачетных единиц (144 академических часов), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 20 часов, практические занятия – 28 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету – 96 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 8 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету, – 128 часов.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля.

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и контроль качества гостиничных услуг;
- процедуру оформления документов в России и за рубежом;
- методы контроля качества услуг и продукции.

уметь:

- осознать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность.

владеть:

- способностью к профессиональной мобильности: критическому переосмыслению накопленного опыта.

должен демонстрировать способность и готовность:

- использования законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих стандартизацию и сертификацию в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе;
- оформления документов и схемам сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;
- понимать основные понятия в области стандартизации и сертификации туристических услуг; использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

Содержание дисциплины

Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Стандарт. Предварительный стандарт. Документ технических условий. Свод правил. Регламент. основополагающий стандарт. Терминологический стандарт. Классификаторы.

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

Эволюция принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации.

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в гостиничной деятельности. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Этапы

разработки государственного стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Правила проведения госнадзора.

Тема 4. Стандартизация в зарубежных институтах.

Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.

Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.

Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению. Гостиничная индустрия. Главная функция гостиничного предприятия. Средства и системы размещения туристов. Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Нормативные документы в области стандартизации услуг.

Тема 6. Методы контроля качества услуг и продукции

Основные элементы системы контроля качества продукции. Контроль качества продукции. Статистические методы контроля качества продукции.

Методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

Тема 7. Организация контроля качества гостиничных услуг

Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях. Понятие качества гостиничного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг.

Управление качеством услуг в гостиничной сфере. Принципы управления качеством. Содержание управления качеством гостиничных услуг. Процесс управления качеством услуг гостиничного предприятия.