

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

### **Б1.Б.09      СТАНДАРТИЗАЦИЯ      И      УПРАВЛЕНИЕ      КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**Объем трудоемкости** дисциплины, для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», ОФО: 4 зачетные единицы (144 часа, из них занятия лекционного типа - 18 часов, семинарского типа - 36 часов, ИКР - 0,3 часа, КСР - 5 часов, самостоятельная работа - 49 часов, экзамен – 35,7 часов).

**Целью освоения** учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного бизнеса, которые будут способствовать успешной деятельности обучающегося в реальных условиях будущей работы.

#### **Задачи дисциплины:**

- формирование у студентов знаний в области правовых основ стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного бизнеса;
- получение студентом знаний о целях, задачах и принципах технического регулирования в РФ и в Евразийском экономическом союзе (ЕАЭС);
- формирование у студентов умений изучать и анализировать изменения законодательства и нормативной документации в области стандартизации и подтверждения соответствия;
- формирование у студентов знаний в области управления системой менеджмента качества организации на основе стандартов ИСО серии 9000;
- формирование у студентов навыков комплексного анализа разнообразной информации в области стандартизации, подтверждения соответствия и управления качеством.

#### **Место дисциплины в структуре ООП ВО.**

Дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» относится к базовой части блока 1 основной образовательной программы ФГОС ВО направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль санаторно-курортная деятельность.

Необходимость включения предмета «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что стандартизация и подтверждение соответствия являются «инструментами» в руках государства, при помощи которых обеспечивается безопасность и качество практически во всех сферах деятельности человека. Поэтому бакалавру в сфере гостиничного дела необходимо уметь анализировать и использовать нормативную документацию в данной области.

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» изучается в 5 семестре и базируется на таких предметах, изучаемых на предыдущих курсах как «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Экономика гостиничного предприятия», «Организация гостиничного дела» и служит основой для изучения таких дисциплин как «Технология и организация питания в санаторно-курортных комплексах», «Управление персоналом санаторно-курортных предприятий».

#### **Требования к уровню освоения дисциплины.**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей обще-профессиональной компетенции (ОПК):

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-3	Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ФЗ РФ «О защите прав потребителей»;</li> <li>– ФЗ РФ «О техническом регулировании»;</li> <li>– ФЗ РФ «О стандартизации в РФ»;</li> <li>– сущность и роль качества в функционировании предприятий и организаций;</li> <li>– сущность, задачи и принципы стандартизации;</li> <li>– стандарты в сфере гостиничного бизнеса;</li> <li>– формы и порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации;</li> <li>– схемы сертификации работ и услуг;</li> <li>– требования к системе менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать терминологический аппарат дисциплины;</li> <li>– работать с претензиями потребителей,</li> <li>– использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;</li> <li>– применять документацию систем менеджмента качества;</li> <li>– анализировать законодательную и научно-техническую документацию в области управления качеством, стандартизации и сертификации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками анализа законодательной и нормативной документации в области управления качеством, стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного бизнеса;</li> <li>– владеть теоретическими и прикладными знаниями в области управления качеством, стандартизации и подтверждения соответствия в современных условиях;</li> <li>– навыками объективно и аргументировано оценивать деятельность в сфере гостиничного бизнеса;</li> <li>– навыками использования стандартов сфере гостиничного бизнеса.</li> </ul>

**Таблица 2 – Основные разделы дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг», ОФО**

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством	16	4	6	6
2	Стандарты ИСО серии 9000	12	2	4	6
3	Техническое регулирование	14	4	4	6
4	Основы стандартизации	16	4	6	6
5	Подтверждение соответствия	14	2	6	6
6	Стандарты в сфере гостиничного бизнеса	31	2	10	19
	<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>18</b>	<b>36</b>	<b>49</b>

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен (5 семестр).

**Основная литература:**

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 671 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>.

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 206 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-422883#page/1>

Автор РПД, доцент  Я.В. Коробенко