

Аннотация к рабочей программы дисциплины
**Б1.О.20 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Объем трудоемкости: 6 зачетных единицы.

Цель дисциплины: «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к управлению и обеспечению требуемого качества в гостинично-ресторанной деятельности. Оценке качества гостиничного продукта, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив управления качеством в гостинично-ресторанной деятельности.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания об обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способность оценивать качество в сфере гостинично-ресторанной деятельности;
- способность обеспечивать требуемое качество в гостиничной индустрии.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана. обязательной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе по очной и в 7 семестре на 4 курсе на заочной форме. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Предшествующими дисциплинами к изучению «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности» являются «Основы гостеприимства», «Технологии предоставления услуг питания», «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности». Необходимость включения предмета «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества в гостинично-ресторанной деятельности.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знает: – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	Умеет: – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	Владеет: – методами контроля процесса управления качеством;
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения	Знает: – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
системы менеджмента качества	Умеет: – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;
	Владеет: – приемами исследования систем управления качеством;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	Знает: - методы оценки процесса сервиса.
	Умеет: – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством.
	Владеет: - навыками оценки используемых ресурсов в соответствии с заявленным качеством.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (ЗФО).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством	32	2	-	30
2.	Качество в гостинично-ресторанной деятельности	36	2	2	32
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	36	2	2	32
4.	Требования к качеству услуг	36	-	2	32
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	36	2	2	32
6.	Управление рынком услуг в гостинично-ресторанной деятельности	33	-	2	31
ИТОГО по разделам дисциплины		207	8	10	189
Контроль самостоятельной работы (КСР)		8,7			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3			
Общая трудоемкость по дисциплине		216			

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

Автор: Горецкий В.В., канд. эконом. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента