

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:17:59
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb20023694230e2004003110

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.О.11 Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело программа магистратуры Гостиничная деятельность

Целью изучения учебной дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является освоение теоретических знаний и приобретения практических навыков в области основ управления качеством, определяющих сущность современных подходов в менеджменте, организации производства и организации обслуживания; его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Задачи учебной дисциплины:

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;
- освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;
- освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий;
- вопросы индивидуальной, групповой и организационной эффективности;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;
- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Основные блоки и темы дисциплины:

Основные понятия и определения управления качеством. Качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Контроль и оценка качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» относится к обязательным дисциплинам ОПОП.

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-1.Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию

Индикаторы достижения компетенции:

УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;

УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению;

УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов.

ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы достижения компетенции:

ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: современные системы менеджмента качества; основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе; Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг; производственные стандарты работы различных служб гостиницы; нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации; информационную базу для анализа проблем качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организацию работы и стандартизацию качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта; типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд;

уметь: оценивать конкурентоспособность организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; разрабатывать стратегию организации в области управления качеством;

владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»; способами внедрения системы качества в работу организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Разработчик:

канд. экон. наук, доцент

Зав. выпускающей кафедрой

Руководитель магистерской программы



Калашникова С.В.

Кумпилова А.Р.

Кумпилова А.Р.