



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.