

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.О.23 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Наименование кафедры: Менеджмента организации и управления инновациями

1. Цель и задачи дисциплины

Цель:

Дать будущим бакалаврам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством в сфере гостеприимства и общественного питания; изучить основные понятия теории управления качеством применительно к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; дать представление о задачах, направлениях и методах исследования проблем качества.

Задачи:

- ознакомить студентов с теоретическими основами в области обеспечения и управления качеством услуг гостеприимства и общественного питания;
- дать практические рекомендации по проектированию и обеспечению качества на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;
- научить организовывать работу предприятий сферы гостеприимства и общественного питания по обеспечению качества обслуживания гостей путем разработки и внедрения системы качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем менеджмента качества;
- ознакомить с современной практикой взаимоотношений производителей и потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

Изучение дисциплины направлено на освоение следующих компетенций:

Общепрофессиональных:

ОПК- 3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

2. Место дисциплины в структуре учебного плана:

Учебная дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» является обязательной дисциплиной в системе подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» читается студентам направления 43.03.03 Гостиничное дело в 5 семестре по ОФО, в 7 семестре по ЗФО.

3. Общий объём дисциплины: 4 з.е. (144 час).

4. Планируемые результаты обучения

ИОПК - 3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ИОПК - 3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)

ИОПК - 7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК - 7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

5. Формы промежуточной аттестации: зачёт.

6. Дополнительная информация:

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины: для демонстрации лекционного материала, статистической информации используется мультимедийная техника.

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины – используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты.

По дисциплине предусмотрено выполнение контрольной работы и реферата.