

Документ подписан простой электронной подписью  
Информационно-образовательное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования  
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна  
Должность: ректор «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
Дата подписания: 07.05.2024 12:35:44 (г. Краснодар)  
Уникальный программный ключ: (НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)  
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
доцент Севрюгина Н.И.  
25.12.2023

## Б1.О.18 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг

### Аннотация к рабочей программе дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Кафедра математики и вычислительной техники**  
Учебный план 43.03.03 Гостиничное дело  
Квалификация **бакалавр**  
Форма обучения **очная**  
Программу составил(и): д.т.н., профессор кафедры информационных систем и программирования КубГТУ,  
Видовский Л.А.

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16 5/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,3	0,3	0,3	0,3
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	81,3	81,3	81,3	81,3
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	34,7	34,7	34,7	34,7
Итого	180	180	180	180

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является формирование компетенции обучающегося в области автоматизированных систем обработки информации и управления
1.2	Цель дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» – сформировать у студентов знания, умения и навыки в области стандартизации, метрологии, сертификации продукции и услуг, необходимые для обеспечения конкурентоспособности продукции/услуг и единства измерений при разработке, производстве, испытаниях, эксплуатации и утилизации продукции, а также для организации планирования и выполнения работ по стандартизации, метрологическому обеспечению и сертификации продукции, услуг и систем качества.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Базы данных
2.1.2	Экономика
2.1.3	Системное программное обеспечение
2.1.4	Антикризисное управление в индустрии гостеприимства
2.1.5	Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий
2.1.6	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
2.1.7	Администрирование гостиниц
2.1.8	Экономика организаций сферы гостеприимства
2.1.9	Организация гостиничного дела
2.1.10	Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Надежность, эргономика и качество компьютерных систем
2.2.2	Проектирование информационных систем
2.2.3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.5	Антикризисное управление в индустрии гостеприимства
2.2.6	Инвестиционный менеджмент в гостиничном бизнесе
2.2.7	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе
2.2.8	Управление качеством гостиничных услуг
2.2.9	Производственная практика: сервисная практика
<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
<b>ПК-5: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b>	
<b>Планируемые результаты обучения (показатели освоения индикаторов компетенций)</b>	
<b>ПК-5.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</b>	
<b>Знать:</b>	
Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
Хорошо разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
Отлично разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
<b>Уметь:</b>	
Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
Хорошо разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	





Удовлетворительно оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Удовлетворительно оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
<b>3.3 Владеть:</b>
Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
Удовлетворительно оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Удовлетворительно оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон