

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 12:35:43 (г. Краснодар)
Уникальный программный ключ: (НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

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

Б1.В.04

Управление качеством гостиничных услуг

Аннотация к рабочей программе дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Кафедра государственного и корпоративного управления**
Учебный план 43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **очная**
Программу составил(и): кэн, доцент, Сапунова Татьяна Алексеевна

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		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
В том числе в форме прак.подготовки	8	8	8	8
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

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» является формирование компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление о менеджменте качества как современной концепции управления, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Теория организации
2.1.2	Основы стандартизации и технического регулирования в менеджменте
2.1.3	Теория менеджмента
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление предприятием
2.2.2	Маркетинг
2.2.3	Теория организации
2.2.4	
2.2.5	Управление бизнес-процессами
2.2.6	Региональный менеджмент

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-5: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений

Планируемые результаты обучения (показатели освоения индикаторов компетенций)

ПК-5.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

Знать:

плохо знает как разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

хорошо знает как разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

отлично знает как разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

Уметь:

плохо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

хорошо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

отлично умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

Владеть:

плохо владеет навыком разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

хорошо владеет навыком разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

отлично владеет навыком разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

ПК-5.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы

Знать:

плохо знает как обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы

Хорошо владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Отлично владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
ПК-1.2: Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
Знать:
Плохо знает количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Хорошо знает количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Отлично знает количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Уметь:
Плохо умеет обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Хорошо умеет обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Отлично умеет обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Владеть:
Плохо владеет способностью обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Хорошо владеет способностью обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Отлично владеет способностью обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
ПК-1.3: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания с использованием цифровых технологий
Знать:
Плохо знает как работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Хорошо знает как работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Отлично знает как работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Уметь:
Плохо умеет работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Хорошо умеет работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Отлично умеет работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Владеть:
Плохо владеет способностью работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Хорошо владеет способностью работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
Отлично владеет способностью работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
УК-2.1: Знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Знать:
плохо знает как использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
хорошо знает как использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
отлично знает как использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
Уметь:
плохо умеет использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
хорошо умеет использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
отлично умеет использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
Владеть:
плохо владеет навыком использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
хорошо владеет навыком использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности

отлично владеет навыком использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
УК-2.2: Умеет: обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию.
Знать:
плохо знает как обосновать правовую целесообразность полученных результатов
хорошо знает как обосновать правовую целесообразность полученных результатов
отлично знает как обосновать правовую целесообразность полученных результатов
Уметь:
плохо умеет обосновать правовую целесообразность полученных результатов
хорошо умеет обосновать правовую целесообразность полученных результатов
отлично умеет обосновать правовую целесообразность полученных результатов
Владеть:
плохо владеет навыком обосновать правовую целесообразность полученных результатов
хорошо владеет навыком обосновать правовую целесообразность полученных результатов
отлично владеет навыком обосновать правовую целесообразность полученных результатов
УК-2.3: Владеет: правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы; правовыми нормами проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
Знать:
плохо знает как использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
хорошо знает как использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
отлично знает как использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
Уметь:
плохо умеет использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
хорошо умеет использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
отлично умеет использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
Владеть:
плохо владеет навыком использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
хорошо владеет навыком использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
отлично владеет навыком использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
плохо знает как разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
плохо знает как обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	
плохо знает как организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов	
плохо знает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество	
Плохо знает количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования	
Плохо знает как работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством	
плохо знает как использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности	
плохо знает как обосновать правовую целесообразность полученных результатов	
плохо знает как использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности	
3.2	Уметь:
плохо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	
плохо умеет обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	
плохо умеет организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов	

Плохо умеет использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Плохо умеет обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Плохо умеет работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
плохо умеет использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
плохо умеет обосновать правовую целесообразность полученных результатов
плохо умеет использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
3.3 Владеть:
плохо владеет навыком разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
плохо владеет навыком обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
плохо владеет навыком организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов
Плохо владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Плохо владеет способностью обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования
Плохо владеет способностью работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством
плохо владеет навыком использовать юридические основания для представления и описания результатов деятельности
плохо владеет навыком обосновать правовую целесообразность полученных результатов
плохо владеет навыком использовать правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности