

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.

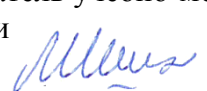
Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Иванов Константин Юрьевич, к.т.н., доцент

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой  И.В. Федякин
--	--

Москва 2020 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются приобретение и практическое применение теоретических знаний в сфере стандартизации, и управления качеством услуг гостиниц и других средств размещения; приобрести умение свободно ориентироваться в многообразии методов управления качеством гостиничных услуг.

Задачами дисциплины являются:

- ? освоение понятийного аппарата курса;
- ? освоение подходов и методов управления качеством гостиничных услуг;
- ? освоение технологий сертификации гостиничных услуг;
- ? приобретение умений и навыков разработки внутренних стандартов на гостиничные услуги;
- ? освоение методов и инструментов контроля качества гостиничных услуг.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
ПК-13	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классическими лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования. Самостоятельная работа студента организована с

использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 5 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок. .

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Технологии работы служб гостиницы

Контактные и бесконтактные службы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба, служба питания и напитков.

РАЗДЕЛ 2

Качество гостиничных услуг: сущность и специфика.

Понятия и определения. Характеристики и показатели качества услуг. Факторы, влияющие на качество услуг.

РАЗДЕЛ 3

Национальные стандарты на гостиничные услуги.

Правила разработки и внедрения стандартов. Основные положения стандартов

РАЗДЕЛ 2

Конспектирование основных положений стандартов и сдача на проверку с целью формирования навыков аналитической работы и критичности мышления. Подготовка к тестированию

ГОСТ Р 54606 – 2011

ГОСТ Р 51185-2008

Система классификации гостиниц и других средств размещения

РАЗДЕЛ 4

Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.

Инструменты контроля качества услуг: стандарты и научные методы. Методы оценки качества услуг, классификация, особенности применения. Национальные индексы удовлетворенности потребителей. Индексный метод. Модель разрывов GAP

РАЗДЕЛ 2

В соответствии с индивидуальным заданием, рассчитать индекс удовлетворенности качеством гостиничных услуг; разработать модель разрывов GAP для конкретной гостиницы

Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: 2013, Академия

Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. – М: 2010, Академия.

Стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М.: 2012, МИИТ

РАЗДЕЛ 5

Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса
Функциональные и технические стандарты. Внедрение системы управления качеством услуг.

Экзамен