

Дисциплина: Управление качеством услуг в гостеприимстве

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Для динамичного развития в современных условиях рыночной экономики предприятиям гостиничного бизнеса предъявляются принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любого предприятия туристической индустрии на внутреннем и международном рынке, ее устойчивое положение и перспективы развития на рынке услуг определяются уровнем конкурентоспособности услуг, а конкурентоспособность связана с основными двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества услуг. Причем фактор качества услуг постепенно выходит на первое место. Производительность труда уступает место качеству услуг. В дисциплине «Управление качеством услуг в гостеприимстве» рассматриваются основы управления качеством услуг, специфика управления качеством услуг в гостеприимстве, стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг в гостеприимстве, разработки и внедрения процедур направленные на повышение качества услуг в гостеприимстве, излагаются основы разработки и внедрения корпоративных, государственных и международных стандартов в области качества услуг в гостеприимстве, а также рассматриваются нормы действующих нормативных правовых актов. Целью преподавания дисциплины «Управление качеством услуг в гостеприимстве» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению системы качеством и улучшению технологий обслуживания и услуг постоянной целью в гостеприимстве. С этой целью задачи дисциплины являются;

- изучение процесса обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- рассмотрение критериев и показателей качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение системы управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ процессов стандартизации и сертификации обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение факторов качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение методов и принципов оценки качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение стандартов обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ мероприятий и процессов по улучшению качества обслуживания и услуг в гостеприимстве.

Дисциплина относится к профессиональному циклу. Учебный курс имеет не только теоретическое, но и практическое значение для студентов и раскрывает взаимосвязь качественных и количественных показателей бизнес процессов.

Особое внимание в предлагаемом курсе, уделяется рассмотрению воздействия усовершенствования системы управления качеством услуг на финансовую деятельность предприятий в гостеприимстве.

Взаимосвязь с другими дисциплинами направления подготовки «Менеджмент в туризме»

Для изучения данного курса студент должен располагать знаниями дисциплин «Общий менеджмент», «Экономическая теория», «Основы математического анализа», «Маркетинг», «Конкуренция конкурентоспособность бизнеса», «Менеджмент туристских организаций», «Организация туристской деятельности», «Межкультурные коммуникации», «Психология делового общения», «Статистика», «Информационные технологии» и других общих дисциплин.

Требования к исходным уровням знаний и умений студентов