

Программа повышения квалификации  
**«Метод «Тайный гость» в системе внутреннего контроля качества»**  
**(24 часа)**

**Цель программы** – совершенствование и формирование у слушателей компетенций, необходимых для ведения профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела.

**Задачи программы:**

- формирование навыков оценки качества гостиничной услуги в средствах размещения;
- формирование профессиональных компетенций независимой экспертизы сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания;
- формирование умений независимой комплексной оценки качества услуг и качества обслуживания в средствах размещения.

**Тематический план программы:**

*Модуль 1. Экспертный метод оценки качества услуг и качества обслуживания «Тайный гость»*

- Исторический и теоретический аспекты экспертной оценки качества обслуживания методом «Тайный гость»;
- «Тайный гость» в сфере туризма и гостеприимства: особенности применения.

*Модуль 2. Метод оценки качества обслуживания «Тайный гость» в сфере гостеприимства и общественном питании*

- Экспертный метод оценки качества обслуживания «Тайный гость» в средствах размещения;
- «Тайный гость» на предприятии общественного питания.

**Преподаватель** - Мухоморова Ирина Викторовна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Слушателям, успешно освоившим программу, выдаются  
удостоверения о повышении квалификации.**