

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Гостиничное обслуживание

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		5 (3.1)		Итого	
	Неделя		Неделя			
Неделя	17,3		17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	36	36	54	54
Практические	18	18	36	36	54	54
В том числе инт.	30	30	44	44	74	74
Итого ауд.	36	36	72	72	108	108
Контактная	36	36	72	72	108	108
Сам. работа	36	36	36	36	72	72
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	1.1. Цели освоения дисциплины:
1.2	ознакомление студентов с теоретическими основами и понятийным аппаратом индустрии гостеприимства, а также формирование практических навыков принятия стратегических и тактических решений в процессе управления предприятиями сервиса.
1.3	1.2. Задачи: сформировать представление о сущности и структуре индустрии гостеприимства; освоить понятийный аппарат индустрии гостеприимства; рассмотреть нормативно-правовую базу регулирования международной и российской индустрии гостеприимства; получить представления об основах организации хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостеприимства; ознакомиться с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в зарубежных странах; освоить современные методики управления коммерческой деятельностью современной гостиницы; получить представление о формировании тенденций туризма и отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

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

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Знать:

основы технологии процесса сервиса

Уметь:

использовать технологии процесса сервиса

Владеть:

базовыми навыками разработки технологии процесса сервиса

ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Знать:

основы организации процесса сервиса

Уметь:

применять основы организации процесса сервиса
Владеть:
навыками организации процесса сервиса
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
Знать:
правила оформления уголка потребителя, расстановки мебели, использования вариантов освещения и элементов дизайна в номерах и холлах отеля
Уметь:
организовать работу сотрудников фронт-офиса в контактной зоне
Владеть:
навыками реагирования в конфликтных ситуациях
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Знать:
основы диверсификации сервисной деятельности
Уметь:
использовать основы диверсификации сервисной деятельности
Владеть:
навыками диверсификации сервисной деятельности
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
понятие контактной зоны, особенностей ее проектирования и оформления
Уметь:
сформировать услугу с учетом пожеланий потребителя (по видам деятельности)
Владеть:
основными стандартами работы в контактной зоне