

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северно-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 03.09.2023 16:50:29

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1039b

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Дисциплина (Модуль)	ОП.09 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
Содержание	Организация гостиничных услуг. Управление гостиничным обслуживанием. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса. Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения
Реализуемые компетенции	ОК 01-10 ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Знать: - правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); - характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей; - кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам; - нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; - методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. Уметь: - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; - организовывать процесс работы службы; - применять правовые нормы в профессиональной деятельности; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества

	оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.					
Трудоемкость, час.	78					
Объем занятий, часов		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
	Всего	24	36	Не предусмотрены	12	6
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	Экзамен – 3 семестр					