

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиала) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 03.09.2023 16:50:34

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8f9a

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Дисциплина (Модуль)	ОП.10 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Содержание	Специфика развития сервисной деятельности Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.
	Специфика технологий гостиничной деятельности Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса
Реализуемые компетенции	ОК 01-11 ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Знать: - нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; - виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; - стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; - задач, функций и особенности работы службы питания; - законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания; - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания; - задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и

	эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; - 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; - критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; - виды отчетности по продажам; - 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: - применять правовые нормы в профессиональной деятельности - применять правовые нормы в профессиональной деятельности - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; - разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания
--	--

	и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - 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; - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; - 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;					
Трудоемкость, час.	77					
Объем занятий, часов		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
	Всего	32	32	Не предусмотрены	9	4
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	Экзамен – 6 семестр					