

Аннотация дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины	Сервис и технологии гостиничной деятельности
Краткое содержание	Вопросы истории развития сервиса в России. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Категории потребителей и особенности их обслуживания Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Формы и стили обслуживания клиентов. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля. Управление эксплуатацией здания отеля. Управление безопасностью отеля. Менеджмент ресторанов и баров отеля. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг. Тренды в гостиничной индустрии.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	осуществляет профессиональную деятельность с учетом требований толерантности, безопасности жизни и здоровья, применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства, проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства, обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
Трудоемкость, з.е.	5 з.е
Форма отчетности	Экзамен
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.
Дополнительная литература	Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022