

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 19.09.2023 19:57:39

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e93375e3ba2f58486412a1c8ef98f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Организация гостиничной деятельности
Содержание	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Характеристика служб гостиничного комплекса. Операционный процесс обслуживания. Схемы взаимодействия гостиничных предприятий с турфирмами. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала. Тарифы и тарифная политика. Понятие и специфические черты гостиничной услуги. Виды услуг, их характеристика. Жизненный цикл гостиничной услуги (продукта). Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса. Культура обслуживания клиентов в гостиничных предприятиях.
Реализуемые компетенции	ПК-1 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности; ПК-3 способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий; ПК-6 способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Компетенция ПК-1 Знать: - современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка; - теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; - знать содержание ключевых понятий и категорий гостиничной деятельности. Уметь: - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; - применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности; Владеть: - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; - навыками организации функциональных процессов в гостиницах; - практическими навыками и способностями организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм; - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы. Компетенция ПК-3 Знать: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса;

	- специфику управления отелями разных типов; - технологию предоставления гостиничных услуг. Уметь: - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Владеть: - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях; - технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки. Компетенция ПК-6 Знать: - порядок ценообразования в гостиничных предприятиях; - статьи затрат гостиничного предприятия; - стандарты подготовки счета и принятия оплаты; - виды платежных документов; - особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия. Уметь: - организовать расчеты с клиентами; - выбрать метод ценообразования; - рассчитать себестоимость гостиничного продукта; - управлять тарифной политикой гостиничного предприятия. Владеть: - методологией анализа затрат деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 7 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75213.html 2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71186.html
Дополнительная	1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности

литература	[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, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html
------------	--