

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 17:44:17

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e09375e3ba2f58486412a1c5f866f

Аннотация производственной практики

Наименование дисциплины:	Сервисная практика	
Содержание	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика. Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб. Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания Подготовка к заключительной конференции по итогам практики Составление отчета	
Реализуемые компетенции	ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса ПК-13 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии с квалификационными требованиями	
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ПК-3 Знать: - современные технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере; - спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; - методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам. Уметь: - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. Владеть: - навыками применения зарубежного и отечественного опыта в организации гостиничной деятельности; - применять технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; - навыками использования современных технологий и инновационных методов в организации гостиничного дела. Код компетенции ПК-5 Знать: -основные понятия, определения и категории дисциплины; - методы и показатели оценки уровня качества услуг; - внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; - базовые системы менеджмента качества, основанные на	

	международных стандартах. Уметь: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; - оценивать уровень качества обслуживания потребителей и конкурентоспособности услуг; - составлять информационную базу для анализа проблем качества услуг. Владеть: - методами оценки удовлетворенности потребителей; - методами планирования и управления качеством и анализа процесса; - навыками оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества. Компетенция ПК-13 Знать: - стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг. Уметь: - обеспечить качество обслуживания в профессиональной среде; - обеспечить эффективное взаимодействие с различными структурными подразделениями в предприятиях индустрии гостеприимства; - применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности; Владеть: - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - 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. - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 4 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с. 2. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности : теория и практика : учебное пособие для бакалавров / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2014. – 508 с.
Дополнительная литература	1. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях. Теория и практика процессного управления / Чупров К. К. – М. :

	Красногорская тип., 2013. – 246 с. 2. Яковлев, Г. А. Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие для вузов / Г.А. Яковлев. – 2-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 311 с.
--	---