

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 20.09.2023 09:19:32

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e09375e3ba2f58486412a1c8f86ff

**Аннотация производственной практики**

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

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | <p>международных стандартах.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;</li> <li>- оценивать уровень качества обслуживания потребителей и конкурентоспособности услуг;</li> <li>- составлять информационную базу для анализа проблем качества услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами оценки удовлетворенности потребителей;</li> <li>- методами планирования и управления качеством и анализа процесса;</li> <li>- навыками оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества.</li> </ul> <p><b>Компетенция ПК-13</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;</li> <li>- правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса;</li> <li>- технологию предоставления гостиничных услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить качество обслуживания в профессиональной среде;</li> <li>- обеспечить эффективное взаимодействие с различными структурными подразделениями в предприятиях индустрии гостеприимства;</li> <li>- применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;</li> <li>- выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм;</li> <li>- высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;</li> <li>- навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами;</li> <li>- методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.</li> <li>- основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе.</li> </ul> |
| Трудоемкость, з.е.                                                                        | <b>3 з.е.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Форма отчетности                                                                          | Зачет с оценкой – 4 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Основная литература                                                                       | <p>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.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Дополнительная литература                                                                 | <p>1. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях. Теория и практика процессного управления / Чупров К. К. – М. :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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.