

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 17:31:22

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Гостиничный менеджмент
Содержание	Гостиничное предприятие как система и объект управления. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии. Методы менеджмента в гостиничной деятельности. Организационные структуры органов управления гостиничным предприятием.
Реализуемые компетенции	ОПК-2 способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ОПК-2 Знать: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного гостиничного менеджмента; - особенности работы деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы гостиничного управления; - основные понятия и категории гостиничного менеджмента. Уметь: - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. - оценивать тенденции развития гостиничной индустрии; - применять на практике основные понятия теории мотивации. Владеть: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе; - методами построения организационной структуры управления гостиничным предприятием; - навыками построения системы коммуникаций в организациях индустрии гостеприимства. Код компетенции ОПК-3 Знать: - качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

	- корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания, соответствующие отраслевым стандартам сервиса; - способы общения с потребителями турпродукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; - методы продвижения и реализации гостиничного продукта. Уметь: - применять качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - использовать способы общения с потребителями турпродукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; обеспечивать формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса; - применять методы продвижения и реализации гостиничного продукта. Владеть: -навыками применения качественных методов и процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - навыками общения с потребителями гостиничного продукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов; -способностью к продвижению и реализации гостиничного продукта. Код компетенции ПК-1 Знать: - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; - основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации,– требования к персоналу; гостиничных служб; - формы и методы контроля персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: - формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; - осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения; - приемами управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; - навыками обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов организации сферы гостеприимства.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.

Форма отчетности	Зачет с оценкой – 6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-03276-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83144.html
Дополнительная литература	1. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. — Электрон.текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72410.html