

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 17:32:29

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Организация функционирования гостиничных комплексов
Содержание	Инфраструктура гостинично-туристического комплекса. Гостинично-туристический комплекс в системе отраслей народного хозяйства России. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Продуктовый ассортимент в гостиничном предприятии. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия. Организация сбытовой политики в отеле. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта. Управление доходами в гостиничном бизнесе. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля. Формирование конкурентоспособности в гостиничном комплексе. Специфика выявления конкурентных преимуществ гостиницы. Риск-менеджмент в гостиничной деятельности. Применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов.
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: - основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - формы и содержание организации обслуживания в гостиничных комплексах; - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы; - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности. Уметь: - обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; - организовывать работу исполнителей; - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; - распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей; - координировать работу функциональных подразделений гостиницы,

	оценки; - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы. Владеть: - теоретическими знаниями для решения задач профессиональной деятельности; - навыками организовывать работу исполнителей; - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; - применять технологии профессионального развития и совершенствования; - распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей; - координации работы функциональных подразделений гостиницы; - оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы. Код компетенции ОПК-3 Знать: - составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей. Уметь: - обеспечить требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; - оценить качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеть: - навыками оценки эффективности технологических процессов в гостиничной деятельности; - приемами определения соответствия качества обслуживания и гостиничного продукта требованиям потребителей; - методами и приемами оценки качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей. Код компетенции ПК-1 Знать: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; - цель и задачи деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства; - специфику управления отелями разных типов; - регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства; - 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; - организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах; - практическими навыками и способностями организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм; - навыками управления обслуживающим персоналом; - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы.
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Экзамен – 2 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83150.html 2. 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
Дополнительная литература	1. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71186.html