Подписан: Шебзухова Татьяна Александровна
Дата: 2021-08-31 14:29:06
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 14:57:32
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	**Организация гостиничной деятельности**
Содержание	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Характеристика служб гостиничного комплекса. Структура гостиничного предприятия. Операционный процесс обслуживания. Схемы взаимодействия гостиничных предприятий с турфирмами. 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. Основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения.
Реализуемые компетенции	**ПК-1** - способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; **ПК-12** - способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; **ПК-13** - способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	**Компетенция 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. **Компетенция ПК-12** **Знать:** - специфику рынка гостиничных услуг на региональном уровне; - современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка; **Уметь:** - оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - прогнозировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания; **Владеть:** - способностью проведения мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания. **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.	**4 з.е.**
Форма отчетности	Экзамен-4 семестр Курсовая работа – 4 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 c. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83150.html

	2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 c. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70285.html ЭБС
Дополнительная литература	1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7 2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 c. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/84355.html