

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 17:39:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Сервис и технологии гостиничной деятельности
Содержание	Место и роль сервиса в современном обществе. Виды гостиничных технологий. Элементы гостиничного сервиса. Концепция развития сферы сервиса. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Технология разработки новых гостиничных продуктов. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Организационная структура отделов гостиницы. Основные этапы обслуживания гостей. Управление процедурами учета и выписки гостей. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Управление качеством услуг в отеле. Технология предоставления дополнительных услуг в отеле. Технология обслуживания VIP-гостей в гостиничном предприятии. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Современные кадровые технологии в гостиничной деятельности. Организация работы хостелов.
Реализуемые компетенции	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания; ПК-13. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ОПК-1 Знать: - основные принципы новаций; - альтернативные методы образования; - источники информации сверх обязательной программы. Уметь: - правильно расставлять приоритеты в учебе; - выявлять цели команды, её функций и роли; - выявлять собственную роль в обществе; - четко планировать самостоятельную подготовку к занятиям; - получать новые знания без участия преподавателей и вне стен учебного заведения. Владеть: - способностью к самоорганизации; - способностью к самообразованию; - навыками установления контакта в процессе межличностного

	взаимодействия; - навыками самостоятельной работы. Код компетенции ПК-13 Знать: -основные понятия дисциплины и их взаимосвязь; -социально-психологическую природу и специфику развития стресса, систему категорий и понятий, описывающих проявления стресса; подходы к пониманию копинг-поведения; -понятийный аппарат в области психологических исследований профессионального стресса; -основные систематизации стрессогенных факторов и ситуаций; -основания для дифференциации разных форм и видов профессионального стресса; -систематизацию приемов и средств психопрофилактики и коррекции стресса. Уметь: - соблюдать стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов ; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства ; - обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства . Владеть: -навыками применения современных теоретических моделей, описывающих стрессовые реакции; - применения подходов к пониманию копинг-поведения; -навыками применения программ управления стрессом в производственной деятельности; -навыкамииспользования адекватных методов саморегуляции; -навыкамииспользования адекватных методов профилактики стресса; - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Трудоемкость, з.е.	6 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 5 семестр Экзамен –6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1.Семенова, Л. В. Сервис и технологии в гостиничном бизнесе : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-394-04356-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102273.html (дата обращения: 14.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей 2.Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/76813.html (дата обращения: 14.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей 3.Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге

	услуг : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-238-01578-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/71172.html (дата обращения: 14.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
Дополнительная литература	1.Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99991.html (дата обращения: 14.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/99991 2.Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/75213.html (дата обращения: 14.05.2021). — Режим доступа: для авторизир.

Наименование дисциплины	Второй иностранный язык (немецкий)
Содержание	Раздел 1: Vorstellung / Знакомство. Раздел 2: AlltagDeutsch / Бытовая сфера общения. Раздел 3: Einkaufen / Покупки. Раздел 4: Tageszeiten / Время суток. Раздел 5: Lebensmittel / Продукты питания. Раздел 5:Lebensmittel / Продукты питания. Раздел 6:Familie / Семья. Раздел 7: Berlin / Берлин. Раздел 8: Wohnung / Жилье. Раздел 9: Freizeit / Свободное время. Раздел 10: Arbeit / Работа. Раздел 11: Gesundheit / Здоровье. Раздел 12: Reisen / Путешествия. Раздел 13: Kleidungeinkaufen / Покупка одежды. Раздел 14: DeutscheFeste / Праздники в Германии. Раздел 15: AusbildunginDeutschland / Образование в Германии.
Реализуемые компетенции	ОК – 3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции: ОК – 3 Знать: - основные правила произношения; - основы грамматики; - правила орфографии Уметь: - писать и говорить, используя лексику и грамматические формы и конструкции французского языка в пределах пройденной тематики; - читать, переводить и пересказывать тексты на иностранном языке; - осуществлять коммуникацию на иностранном языке Владеть: - приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; - способами пополнения знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке; - необходимыми навыками общения на иностранном языке; - техникой работы с основными типами справочной и учебно-справочной литературы (словари, энциклопедии, учебно-справочные издания) и разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).
Трудоемкость, з.е.	12 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 5,6,7 семестры Экзамен – 8 семестр Контрольная работа – 5,6,7,8 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Завьялова, В. М. Практический курс немецкого языка. Для начинающих : [учебник] / В.М. Завьялова, Л.В. Ильина. - 9-е изд. - М. : КДУ, 2014 - 864 с. - ISBN 978-5-98227-835-7 2. Поршнева, А.С. Второй иностранный язык (немецкий). Культура речевого общения : практикум / А.С. Поршнева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого президента России Б.Н. Ельцина ; сост. А.А. Шагеева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА :УрФУ, 2017. - 99 с.

Дополнительная литература	1. Коробкина Н.И. Стилистика второго иностранного языка [Электронный ресурс] : практикум для студентов 4-го курса Института иностранных языков / Н.И. Коробкина. — Электрон.текстовые данные. — Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, Волгоградское научное издательство, 2017. — 83 с. — 978-5-00072-220-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66732.html
---------------------------	---