

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования
программы бакалавриата по направлению подготовки

43.03.01- «Сервис»

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания в гостиницах» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению 43.03.01 - Сервис в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области сервиса и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности

производственно-технологическая деятельность:

■ выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

■ разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

■ внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

■ мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

сервисная деятельность:

■ проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

■ выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

■ обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

■ предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к Блоку 1 Вариативной части Дисциплины и курсы по выбору студента, устанавливаемые вузом. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 сем) по очной форме обучения и на 5 курсе (9 сем) по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *экзамен*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: *сервисология, организация туристской деятельности*.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общепрофессиональные (ОПК):

- **ОПК-2** готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- **ОПК-3** готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

Профессиональными (ПК):

- **ПК – 6** готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- **ПК-7** готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- **ПК-11** готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	✓ Технологии сервиса и особенности потребителя в гостиничном бизнесе ОПК-2 ОПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-11
Уметь:	✓ Разрабатывать технологии процесса сервиса и формировать клиентурные отношения ОПК-2 ОПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-11
Владеть:	✓ Технологическими основами предоставления услуг и установления клиентурных отношений в гостиничном бизнесе ОПК-2 ОПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-11

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		3			
Аудиторные занятия (всего)	50	50			
В том числе:					
Лекции	20	20			
Практические занятия (ПЗ)	10*	10*			
Семинары (С)	20	20			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	130	130			
В том числе:					
Подготовка к письменному опросу	2	2			
Подготовка к устному опросу	20	20			
Подготовка доклада	22	22			
Подготовка материалов для участия в семинарском занятии;	44	44			
Подготовка к рубежному контролю 1 (КАФ)	2	2			
Подготовка к рубежному контролю 2 (УМУ) - тестированию	4	4			
Подготовка к промежуточной аттестации	36	36			
Вид промежуточной аттестации экзамен	экзамен	экзамен			
Общая трудоемкость	часы	180	180		
	зачетные единицы	5	5		

**10 часов интерактивных занятий*

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		9			
Аудиторные занятия (всего)	10	10			
<i>В том числе:</i>					
<i>Лекции</i>	4	4			
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>					
<i>Семинары (С)</i>	6*	6*			
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>					
Самостоятельная работа (всего)	170	170			
<i>В том числе:</i>					
<i>Подготовка к текущему контролю (письменный опрос)</i>	32	32			
<i>Подготовка доклада</i>	22	22			
<i>Самостоятельное изучение материала, не вошедшего в аудиторные занятия</i>	56	56			
<i>Подготовка контрольной работы</i>	20	20			
<i>Подготовка к рубежному контролю I (каф) – тестированию</i>	4	4			
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	36	36			
<i>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</i>	экзамен	экзамен			
Общая трудоемкость	часы	180	180		
	зачетные единицы	5	5		

***2 часа интерактивных занятий**