

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Администрирование отелей»**

Рабочая программа учебной дисциплины «Администрирование отелей» предназначена для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Данная дисциплина включена в состав базовой части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены практические занятия (72 часа), самостоятельная работа (36 часов, в том числе 27 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 4 семестре.

Дисциплина «Администрирование отелей» основывается на знаниях дисциплины «International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями)», «Сервисная деятельность», «Технология и организация гостиничной деятельности», «Маркетинг», «Организация сервисных услуг», и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Hotel Sales and Revenue Management (Управление продажами и доходами в гостинице)», «Гостиничный менеджмент», «Управление качеством гостиничных услуг», «Communication Skills for Tourism and Hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)», подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб; документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); технологический цикл обслуживания гостей; особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная). Стандарты обслуживания гостей. Телефонные переговоры, бронирование по телефону,

заселение. Помощь гостям во время их пребывания. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле. Туристическая информация. Кассовые операции. Процедура выселения гостей. Алгоритм работы с жалобами гостей; гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; пределы полномочий в принятии решения; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

**Цель дисциплины** – освоение лучших международных практик обслуживания гостей в отеле, формирование теоретических, правовых основ и методологического инструментария организации гостиничного дела, а также получение знаний в области теории управления персоналом, которые являются основой формирования стратегического мышления у современного руководителя.

**Задачи:**

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;

- ознакомление с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

Для успешного изучения дисциплины «Администрирование отелей» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-2-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знает	Теоретические основы организации процесса сервиса
	Умеет	Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителей
	Владеет	Сервисными технологиями
ОПК-3-готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знает	Историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения; организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

	Умеет	Организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.
	Владеет	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средств размещения с учетом требований потребителей
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	Организационно-правовые и технологические принципы ведения профессиональной деятельности.
	Умеет	Организовать работу в контактной зоне гостиничного предприятия
	Владеет	Навыками принятия управленческих решений

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Администрирование отелей» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: разбор ситуационных заданий, разработка индивидуального проекта, мастер-класс, тренинги, моделирование ситуации.