

Аннотация к рабочей программы дисциплины Б1.О.13 Основы гостеприимства

Направление подготовки/специальность 43.03.01. Сервис

Объем трудоемкости: 2 зачетных единицы

Цель дисциплины: изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых услуг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды.

Задачи дисциплины:

- изучение понятия и сущности гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;
- изучение понятия и сущности «контактной зоны» и «контакта с потребителем услуг»;
- изучение основ и базовых принципов психологии сервиса;
- изучение коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов;
- овладение методами активного слушания и регуляции эмоционального напряжения, техникой калибровки и эффективной коммуникации в сервисных ситуациях;
- изучение основ конфликтологии, правил и алгоритма работы с жалобами в сервисных ситуациях.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Владение знаниями об особенностях формирования первого впечатления, о направлениях взаимодействия с потребителем услуг с целью установления контакта и качественного обслуживания, о работе с трудными потребителями и в трудных ситуациях предопределяет степень удовлетворения потребителя услуг и формирование его лояльности, а значит является важнейшим свойством персонала гостиничных предприятий. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «История сервиса», «Сервисная деятельность». Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Организация и технологии санаторно-курортной деятельности», «Организация и технологии экскурсионного обслуживания», «Организация конгрессно-выставочной деятельности», «Организация и технологии размещения туристов».

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3.

Содержание дисциплины:

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.	Тема 1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
		Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.

2.	Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.	Тема 3. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.
		Тема 4. Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.
3.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 5. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.
		Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.
		Тема 7. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.
		Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.
		Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.
		Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.
		Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.
4.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.
		Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.
		Тема 14. Жалобы и возражения в сервисных предприятиях

Курсовые работы: не предусмотрена

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет

Автор – Миненкова Вера Владимировна, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии, кандидат географических наук, доцент