

## Аннотация к рабочей программы дисциплины Б1.О.14 Основы гостеприимства

**Объем трудоемкости:** 5 зачетных единиц (180 часов)

**Цель дисциплины:** изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых гостиничных услуг, 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 гостиничного сервиса. 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. Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Технологии гостиничной деятельности», «Организация деятельности предприятий питания», «Технологии предоставления услуг питания», «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности», «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности», «Анимация в гостинично-ресторанной деятельности», «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности».

### Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания</b>	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; основы психологии сервиса и личности;
	Уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом принципов гостеприимства;
ИОПК-2.2 Использует основные	Знать

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта; основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; основы конфликтологии;
	Уметь организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя; работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник; работать с жалобами и возражениями;
	Владеть методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями.

### Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые на 1 курсе (ЗФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			СРС
		Всего	Аудиторные занятия		
			Л	ПЗ	
	<b>Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.</b>				
1	Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	9	1		8
	<b>Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.</b>	0			
2	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	5	1		4
3	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	10			10
4	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	14			14
	<b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.</b>	0			
5	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	7	1		6
6	Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	16	1	1	14
7	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	8			8
8	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	15		1	14
9	Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального	15		1	14

	интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.				
10	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	15		1	14
11	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	15		1	14
	<b>Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.</b>	0			
12	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	15	1		14
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.	15	1		14
14	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	12		1	11
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	171	6	6	159
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	9			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Экзамен	8,7			
	Общая трудоемкость по дисциплине	180			

**Курсовые работы:** не предусмотрены

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен

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