

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

Б1.В.ДВ.6.2 ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ROOM SERVICE

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор: Ермишкина И.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

План курса:

Тема 1. Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.

Понятие услуги. Особенности услуги как товара. Принципы гостеприимства. «Колесо качества» в индустрии гостеприимства. Сфокусированность на клиенте и управление потребительской удовлетворенностью в индустрии гостеприимства.

Тема 2. Структура службы, место службы в структуре управления гостиничным предприятием, анализ профессиональной компетенции сотрудников.

Анализ организационной структуры гостиницы, Роль и место службы в системе управления гостиничным предприятием. Система взаимодействия и подчинения службы.

Тема 3. Технологии эффективной коммуникаций.

Коммуникативная и эмоциональная компетентность, Навыки, необходимые для эффективной деловой коммуникации. Наши коммуникативные ресурсы Базовые коммуникативные навыки руководителя Вербальная и невербальная коммуникация, язык телодвижений. Принципы личной коммуникации. Установление контакта. Умение активно слушать. Умение задавать вопросы и выяснение необходимой информации. Изложение просьбы. Вежливое «нет». Выражение несогласия и отстаивание своей позиции. Суммирование, подведение итогов, предложение решения. Решение проблемы. Обвинение или цель.

Тема 4. Техники работы с жалобами. Возражения в процессе коммуникации.

Отговорки и возражения. Типичные возражения. Рефрейминг как формула

преодоления возражений Предложения и контрпредложения. Использование приема “если,...то”, «когда,...то». Как убедить в ходе делового общения? Выявление особенностей собеседника в ходе коммуникации. Навыки влияния на подчиненных. Алгоритм убеждения.

Тема 5. Документооборот службы.

Оформление журнала передачи смен. Оформление фискальных документов, Формирование заявок, прием заказов, взаимодействие со службами гостиницы.

Тема 6. Материальная ответственность службы.

Виды материальной ответственности. Структура договора материальной ответственности. Возможные штрафные санкции внутри компетенции сотрудников службы.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room service» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:
ответ на вопросы и практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса и выполнения практического задания.

Основная литература:

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>