

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о заявителе

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2024 11:52:54

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Практикум "Операционное управление службой приема и размещения"

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.04.01.01\_1.plx

Форма обучения **очная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Формирование у магистров теоретических знаний в области операционного управления службой приема и размещения и приобретение практических навыков по их использованию.

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий**

**ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства**

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

### **Знать:**

методы и процедуры осуществления анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода (соотнесено с индикатором УК- 1.1);

способы и инструменты диагностики запросов потребителей в индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ПК- 7.1)

### **Уметь:**

разрабатывать и принимать решения в проблемных ситуациях, выработать стратегию действий в операционном управлении службой приема и размещения (соотнесено с индикатором УК- 1.2);

анализировать и разрабатывать предложения по совершенствованию и оптимизации процессов сервиса в соответствии с запросами потребителей гостиничного бизнеса (соотнесено с индикатором ПК- 7.2)

### **Владеть:**

навыками установление причинно-следственных связей возникновения проблемных ситуаций в работе службой приема и размещения и демонстрирует умение разработки стратегий действий по их разрешению(соотнесено с индикатором УК- 1.3) ;

навыками использования способов и методов по совершенствованию системы клиентских отношений в гостиничном бизнесе (соотнесено с индикатором ПК- 7.3)