

АННОТАЦИЯ

дисциплины Б1.В.13 «Технология и организация гостиничной деятельности»

Объем трудоемкости: 4 зачетные единицы (144 часа, из них – 54 часов аудиторной нагрузки: лекционных 18 ч., практических 36 ч., контролируемая самостоятельная работа – 12 часа; ИКР – 0,3 ч., 42 часов самостоятельной работы, подготовка и сдача экзамена – 35,7 ч.).

Цель дисциплины: дать студентам общее представление о функционировании гостиничного предприятия, как части сферы услуг, организационной структуре, формах и методах обслуживания, а также изучить основные технологии управления и обслуживания в гостиничных комплексах.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системные знания о сфере гостеприимства;
- изучить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления гостиницами экскурсионных, транспортных, торговых и спортивно-оздоровительных услуг, услуг питания и отдыха, бизнес-услуг;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию туризма.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Технологии и организация гостиничной деятельности» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, читается на 3 курсе. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Правоведение», «Психология», «Статистика туризма», а также является основой для изучения таких дисциплин как «Туристско-рекреационное проектирование», «Материально-техническая база гостиничных комплексов», «Туроперейтинг», «Бизнес-планирование гостиничной деятельности», «Технология и организация питания в гостиничных комплексах» и др.

Курс «Технологии гостиничной деятельности» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях используемых в гостиничном деле.

Требования к уровню освоения дисциплины

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями: ОПК-3, ПК-13.

В результате изучения дисциплины специалист должен:

Знать:

- перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ;
- основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;
- требования к гостиницам разных видов и категорий;
- сущность и специфику гостиничных услуг;
- современные и традиционные модели гостеприимства;
- современные АСУ гостиничных предприятий;
- требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях;
- структуру управления гостиничным предприятием;

- основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;
- технологии приема и обслуживания гостей в отеле;
- технологии обслуживания гостей питанием;
- технологии обслуживания гостей в процессе проживания;
- технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице
- современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;
- культуру обслуживания, этику делового общения, правила поведения персонала гостиничных предприятий.

Уметь:

- использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей;
- оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;
- выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;
- оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;
- соблюдать на практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей;
- взаимодействовать с гостями;
- работать с возражениями потребителей и (или) туристов.

Владеть:

- методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;
- навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения;
- базовыми навыками работы с АСУ (на примере АСУ «Fidelio»);
- навыками общения с потребителями турпродукта.

Основные разделы дисциплины:

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р КСР	Всего
		Лекции	Практ.		
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Сущность и специфика гостиничных услуг	1	-	4	5
2.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	3	6	8	17
3.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	2	4	6	12
4.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	2	2	2	6
5.	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.	2	6*	6 4	18
6.	Технологии и организация работы хозяйственной службы	2	4*	4	14

	(обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Оборачиваемость постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.			4	
7.	Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.	2	4*	4	10
8.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.	2	4*	4	10
9.	Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями.	2	6*	4 4	16
	ИТОГО	18	36	42 12	

Изучение дисциплины заканчивается аттестацией в форме экзамена.

Основная литература:

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. – М.: Альтаир, 2014. – 85 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2011. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.
4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872844>.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
6. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – (Серия "Зарубежный учебник"). Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731.
7. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)
8. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М., Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785.
9. Сkochилова М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368.
10. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblionline.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.

11. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.
12. Уокер Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118745.
13. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

Автор: Миненкова Вера Владимировна, кандидат географических наук, доцент, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ»