

АННОТАЦИЯ к рабочей программе дисциплины Б1.В.12 «Организация размещения туристов»

Объем трудоемкости: 5 зачетных единиц (180 часов, из них – 16 часов аудиторной нагрузки: лекционных 8 ч., практических 8 ч., 154,7 часа самостоятельной работы, подготовка и сдача экзамена – 9 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 учебного плана

Дисциплина «Организация размещения туристов» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули). 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», «Туроперейтинг», «Бизнес-планирование в туристской деятельности», «Технология и организация выездного и внутреннего туризма», «Организация услуг питания в туристско-экскурсионной деятельности».

Курс «Организация размещения туристов» 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: ПКУВ-2.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Организация размещения туристов»

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПКУВ-2	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентир	– 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;	– использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие	– методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии; – навыками гостеприимного и эффективного

	ованных технологий	<ul style="list-style-type: none"> – 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; 	<p>требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	<p>обслуживания гостей в средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками общения с потребителями турпродукта.
--	--------------------	---	---	--

Таблица 2 – Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе ЗФО

№	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	-	10	11
2.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	2	-	20	22
3.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	1	2	20	23
4.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	-	-	14	14
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.	1	2	20	23
6.	Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.	1	1	20	22

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 ресторанный зала к обслуживанию, обслуживание клиентов.	-	1	16	17
8.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.	-	-	14,7	14,7
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	2	20	24
	ИТОГО	8	8	154,7	

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. Бугорский В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 165 с. // <https://biblio-online.ru/book/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-437487>. (книга доступна в мобильном приложении Юрайт. Библиотека, имеется видеоматериал)
4. 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.
5. 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>.
6. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
7. 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.
8. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)
9. 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.
10. 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.
11. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903> (книга доступна в мобильном приложении Юрайт. Библиотека)

12. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904>. (книга доступна в мобильном приложении Юрайт. Библиотека)

13. 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.

14. 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»



подпись