

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе
дисциплины Б1.В.14 «Технологии гостиничной деятельности»

Объем трудоемкости: 6 зачетных единиц (216 часа, из них – 82 часов аудиторной нагрузки: лекционных 32 ч., практических 50 ч., 35,7 часов – подготовка и сдача экзамена).

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 «Технологии гостиничной деятельности» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Основы гостеприимства», «Организация деятельности гостиничных предприятий», «Территориальные аспекты организации гостинично-ресторанной деятельности», а также является основой для изучения таких дисциплин как «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности», «Проектирование гостиничной деятельности», «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности», «Организация труда и управления в гостинично-ресторанной деятельности», «Разработка и реализация проектов в гостинично-ресторанной деятельности» 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: ПКУВ-3.

Таблица 1 – Компетенции, на освоение которых направлено изучение дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПКУВ-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной	– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ – основы классификации	– использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – оценивать гостиницы и аналогичные средства	– методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц;

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		сфере	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; – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице; – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России	размещения на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц; – 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; – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. – разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;	– навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – навыками и методами применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

Основные разделы дисциплины:

Таблица 2 – Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре (ОФО)

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р КСР	Всего
		Лекции	Практ.		
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	1	2	2	5
2.	Сущность и специфика гостиничных услуг	1	2	2	5
3.	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	2	2	4	8
4.	Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.	2	2	4	8
5.	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	2	2	6	10
6.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	2	2	8	12
7.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	2	4	4	10

	Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.				
8.	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	2	2	5,8	9,8
9.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	2	-	2	4
	ИТОГО	16	18	37,8	

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре (ОФО)

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р	Всего
		Лекции	Практ.		
10.	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*	8	16
11.	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.	2	4*	6	12
12.	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*	6	12
13.	Технологии и организация работы анимационной службы.	2	2*	6	10
14.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	2	2*	5 2	11
15.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	2	4*	6 1	13
16.	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	2	2	4 2	10
17.	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*	6 4	18
18.	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	-	2	2 2	6
	ИТОГО	16	32	49 11	

* – выездные практические занятия, проводимые на базе функционирующих средств размещения Краснодарского края, преимущественно г. Краснодара и Черноморского побережья.

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, 2019. – 331 с. // <https://biblio-online.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, 2019. – 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»



подпись