

**АННОТАЦИЯ**  
**к рабочей программе**  
**дисциплины Б.В1.14 «Технологии гостиничной деятельности»**

**Объем трудоемкости:** 6 зачетных единиц (216 часа, из них – 24 часов аудиторной нагрузки: лекционных 12 ч., практических 12 ч., 13 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	<p>средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования к гостиницам разных видов и категорий;</li> <li>– сущность и специфику гостиничных услуг;</li> <li>– современные и традиционные модели гостеприимства;</li> <li>– современные АСУ гостиничных предприятий;</li> <li>– требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях;</li> <li>– структуру управления гостиничным предприятием;</li> <li>– основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;</li> <li>– технологии приема и обслуживания гостей в отеле;</li> <li>– технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>– технологии обслуживания гостей в процессе проживания;</li> <li>– технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице;</li> <li>– технологии приема и обслуживания гостей в отеле;</li> <li>– технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>– технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице;</li> <li>– современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России</li> </ul>	<p>размещения на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;</li> <li>– оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;</li> <li>– соблюдать на практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей;</li> <li>– формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</li> <li>– 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;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения;</li> <li>– 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;</li> </ul>

### Основные разделы дисциплины:

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.	1		8	9
2.	Сущность и специфика гостиничных услуг	1		8	9
3.	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.			10	10
4.	Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.			10	10
5.	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.			10	10
6.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	2		20	22
7.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	2	2	16	20

8.	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.			8	8
9.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.			10	10
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	2	10	14
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	8,5	10,5
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	8	10
13.	Технологии и организация работы анимационной службы.			8	8
14.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.			8	9
15.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.		2	8	9
16.	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	2		8	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	2	10	14
18.	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания			10	10
	ИТОГО	12	12	178,5	

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](https://e.lanbook.com/book/53306#book_name).
4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боун, 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](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](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785).

9. Скочилова 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](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](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