

**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 туристской индустрии; – навыками гостеприимного и эффективного

	ованных технологий	<ul style="list-style-type: none"> <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>– современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>– культуру обслуживания, этику делового общения, правила поведения персонала гостиничных предприятий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;</li> <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>– взаимодействовать с гостями;</li> <li>– работать с возражениями потребителей и (или) туристов;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>обслуживания гостей в средствах размещения;</li> <li>– навыками общения с потребителями турпродукта.</li> </ul>
--	--------------------	---	---	--

**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. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. *(в библиотеке 50 экз.)*
2. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. *(в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)*
3. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 449 с. URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
4. 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).
5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 336 с. URL: <https://urait.ru/bcode/450318>.

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



подпись