

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

Объем трудоемкости: 6 зачетных единиц (216 часа, из них – 24 часа 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"> – 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 	<p>размещения на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц;</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; – 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; 	<ul style="list-style-type: none"> – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – навыками и методами применения современных технологии 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 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.	2	2	16	20

	Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.				
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 ресторанный зала 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.		1	8	9
15.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.		1	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. 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.
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