

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

Направление подготовки/специальность 43.03.01. Сервис

Объем трудоемкости: 6 зачетных единиц

Цель дисциплины:

сформировать представление о функционировании гостиничной индустрии и 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;
- изучить правовые основы функционирования средств размещения в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления средствами размещения основных и дополнительных гостиничных услуг;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию индустрии гостеприимства.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация и технологии размещения туристов» относится к части Блока 1 Дисциплины (модули), формируемой участниками образовательных отношений. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Основы гостеприимства», «Правовое регулирование в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», а также является способствует успешному усвоению знаний таких дисциплин как «Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Инновации в сфере сервиса, туризма и гостеприимства». Курс «Организация и технологии размещения туристов» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях, применяемых в индустрии гостеприимства.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1.

Основные разделы дисциплины:

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Теоретические основы гостеприимства	Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.
		Тема 2. Сущность и специфика гостиничных услуг
2	История развития индустрии гостеприимства	Тема 3. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.
		Тема 4. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.
3	Развитие гостиничной индустрии	Тема 5. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.
		Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.

		Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.
		Тема 8. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
4	Структура управления гостиничным предприятием	Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.
5	Технологии гостиничной деятельности	Тема 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.
		Тема 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.
		Тема 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.
		Тема 13. Технологии и организация работы анимационной службы.
		Тема 14. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам
		Тема 15. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.
		Тема 16. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов
		Тема 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.
		Тема 18. Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания

Курсовые работы: не предусмотрена

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет, экзамен.

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