

Аннотация к рабочей программы дисциплины Б1.В.07 Организация размещения туристов

Объем трудоемкости: 8 зачетных единиц (288 часов)

Цель дисциплины: сформировать 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 образовательной программы

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	
ИПК-2.1 Определяет потребности туристских экскурсионных услугах	Знать <ul style="list-style-type: none">– современные и традиционные модели гостеприимства;– культуру обслуживания, этику делового общения, правила поведения персонала гостиничных предприятий;– правила взаимодействия с потребителями гостиничных услуг;– правила работы с возражениями, обработки жалоб;– 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;– сущность и специфику гостиничных услуг;
	Уметь

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> – использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей; – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии; – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – навыками общения с потребителями турпродукта
ИПК-2.5 Принимает заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимодействовать с гостями; – работать с возражениями потребителей гостиничных услуг; – 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
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – навыками общения с потребителями турпродукта

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
 Разделы дисциплины, изучаемые на 1 курсе (ЗФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ	
1	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	10,5	1		10
2	Сущность и специфика гостиничных услуг	10,5			10
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.	21	1		20
6	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	22	2		20
7	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	22	2		20
8	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	10			10
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.	23	2	1	20
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.	21		1	20
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.	23	2	1	20
13	Технологии и организация работы анимационной службы.	7			7
14	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	11,5	2	1	10
15	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	11,5			10
16	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	10			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.	22		2	20
18	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	20			20
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	275	12	6	257
	Подготовка к текущему контролю	0,5			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	12,5			
	Общая трудоемкость по дисциплине	288			

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Автор – Миненкова В.В., зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии, кандидат географических наук, доцент