

## Аннотация к рабочей программы дисциплины Б1.В.09 Технологии гостиничной деятельности

**Объем трудоемкости:** 6 зачетных единиц (216 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 «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: «Введение в направление подготовки», «Организация гостиничного дела», «Основы гостеприимства», а также является основой для изучения таких дисциплин как «Менеджмент в гостинично-ресторанной деятельности», «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности», «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности» и др.

Курс «Технологии гостиничной деятельности» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях использующихся в гостиничном деле.

### Требования к уровню освоения дисциплины

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</b>	
ИПК-2.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания.	<b>Знать</b> –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; –принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса;
	<b>Уметь</b> –выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p>–осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания;</p> <p>–организовывать службу внутреннего контроля;</p> <p>–организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>–организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;</p> <p><b>Владеть</b></p> <p>– навыками и методами применения современных технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей;</p> <p>– методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p><b>ИПК-2.2</b> Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>	<p><b>Знать</b></p> <p>–способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;</p> <p>–методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p>–методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><b>Уметь</b></p> <p>–определять, осуществлять выбор оптимальных форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания;</p> <p><b>Владеть</b></p> <p>–методами оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p>–методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>
<p><b>ИПК-2.3</b> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>	<p><b>Уметь</b></p> <p>–анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;</p>
<p><b>ПК-3 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в системе функционирования организации сферы гостеприимства и/или общественного питания</b></p>	
<p><b>ИПК-3.1</b> Формирует адаптированный продукт соответственно потребностям рынка и запросам потребителей организации сферы гостеприимства и/или общественного питания</p>	<p><b>Знать</b></p> <p>–сущность и специфику гостиничных услуг;</p> <p>–современные и традиционные модели гостеприимства;</p> <p>–технологии приема и обслуживания гостей в отеле;</p> <p>– технологии обслуживания гостей питанием;</p> <p>–технологии обслуживания гостей в процессе проживания;</p> <p>–технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице;</p> <p><b>Уметь</b></p> <p>–выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;</p> <p>–оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;</p> <p>–соблюдать на практике требования безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей;</p> <p>–использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей;</p>

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	–оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Положения классификации гостиниц; –формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;
	<b>Владеть</b> – 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.
ИПК-3.2. Определяет внешние факторы воздействия на функционирование организации сферы гостеприимства и/или общественного питания	<b>Знать</b> –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; –современные АСУ гостиничных предприятий; –требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях; –современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России
	<b>Уметь</b> –выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; –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;
	<b>Владеть</b> – навыками и методами применения современных технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания.

### Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ	
1	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	5	1	2	2
2	Сущность и специфика гостиничных услуг	5	1	2	2
3	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	7	2	2	3
4	Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.	7	2	2	3
5	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	10	2	2	6
6	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	10	2	2	6
7	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	10	2	4	4
8	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.	9,8	2	2	5,8
9	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	4	2	-	2
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	67,8	16	18	33,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			

	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			
	Общая трудоемкость по дисциплине	72			

### Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ*	
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.	20	2	6	8
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.	18	2	4	8
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.	18	2	4	8
13	Технологии и организация работы анимационной службы.	12	2	2	4
14	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	12	2	2	4
15	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	14	2	4	6
16	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	12	2	2	6
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.	20	2	6	6
18	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	9	-	2	4
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	144	16	32	54
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	9			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Общая трудоемкость по дисциплине	216			

\* – выездные практические занятия, проводимые на базе функционирующих средств размещения Краснодарского края, преимущественно г. Краснодара и Черноморского побережья.

### Курсовые работы: предусмотрены

Примерная тематика курсовых работ (проектов)

1. Система франчайзинга в гостиничном бизнесе.
2. Ресурсный потенциал развития сферы услуг и отдельных видов услуг.
3. Индустрия гостеприимства: сущность, тенденции и проблемы развития.
4. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.
5. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
6. Роль и место России на мировом рынке услуг.
7. Современные тенденции развития рынка услуг (мирового, национального, регионального – по выбору студента).
8. Государственное регулирование сферы услуг.

9. Мировой рынок услуг. Тенденции его развития.
10. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
11. Технологии и организация работы службы гостиничного предприятия (служба по выбору).
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
13. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.
14. Информационно-коммуникационные технологии в гостиничном бизнесе.
15. Автоматизация деятельности гостиничных предприятий.
16. Особенности функционирования малых средств размещения.
17. Технологический цикл обслуживания гостей.
18. Сертификация гостиничных услуг.
19. Классификация гостиничных услуг.
20. Правовые основы функционирования гостиничных предприятий.
21. Гостиничный продукт: сущность, особенности, виды, составные элементы.
22. Технологии предоставления дополнительных гостиничных услуг.
23. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.
24. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе.
25. Управление качеством гостиничных услуг.
26. Интеграционные процессы в гостиничном бизнесе.
27. Особенности функционирования бизнес-отелей (другой вид по выбору).
28. Актуальные аспекты взаимодействия гостиничных предприятий и туроператоров.
29. Анимационная деятельность в гостиничном предприятии.
30. Корпоративные стандарты гостиничного предприятия.
31. Организация обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия (по выбору).
32. Сезонность в работе гостиничного предприятия.
33. Особенности организации обслуживания гостей категории VIP.
34. Гостиничная индустрия территории (по выбору).
35. Технологии и организация работы подразделений гостиничного предприятия (служба по выбору студента).
36. Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития.
37. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания.
38. Корпоративные стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях.
39. Пакетные предложения и поощрительные программы в гостиничных предприятиях.
40. Инновационные технологии обслуживания в гостиничных предприятиях.
41. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях.
42. Культура сервиса и служебный этикет.
43. Управление конфликтами в гостиничном сервисе.
44. Фирменный стиль в гостиничном предприятии.
45. Изучение и анализ потребительского поведения гостей предприятия индустрии гостеприимства.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет (3 семестр), экзамен (4 семестр)

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