

## АННОТАЦИЯ

### дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»

**Объем трудоемкости:** 4 зачетных единицы (144 часа, из них – 14 часов аудиторной нагрузки: лекционных – 4 ч., практических – 10 ч., КРП – 7 ч., самостоятельная работа – 114 ч., ИКР – 0,3 ч., подготовка и сдача экзамена – 8,7 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 ООП ВО**

Дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. 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», «Материально-техническая база гостиничных комплексов», «Туроперейтинг», «Бизнес-планирование гостиничной деятельности», «Технология и организация питания в гостиничных комплексах» и др.

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

#### **Требования к уровню освоения дисциплины**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает компетенциями ОПК-3, ПК-13.

#### **Основные разделы дисциплины:**

№	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			6	6
2.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	2		18	20
3.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	1		10	11

4.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.			8	8
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.		2	18	20
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.		2	16	18
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 ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.		2	12	14
8.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.		2	12	14
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.	1	2	14	17
	ИТОГО	4	10	114	

Изучение дисциплины заканчивается аттестацией в форме экзамена.

### Основная литература:

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. – М.: Альтаир, 2014. – 85 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>.
2. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2011. – 200 с. // [https://e.lanbook.com/book/53306#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/53306#book_name).
3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872844>.
4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
5. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – (Серия "Зарубежный учебник"). Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436731](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731).
6. 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).
7. Скочилова М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=142368](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368).

8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.

9. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

10. Уокер Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=118745](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118745).

11. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

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