

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое  
частное образовательное учреждение высшего образования  
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций**

Рассмотрено и одобрено на заседании  
кафедры Технологий сервиса и деловых  
коммуникаций Академии ИМСИТ,  
протокол №8 от 19 марта 2018 года,  
зав. кафедрой, доцент

  
\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

**УТВЕРЖДЕНО**  
Научно-методическим советом академии  
протокол №8 от 16 апреля 2018 года  
**ДЛЯ**  
**ДОКУМЕНТОВ**  
Председатель НМС,  
проректор по учебной работе,  
профессор  
  
\_\_\_\_\_ Н.Н. Павелко

**Б1.Б.12 «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИЧИНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

направленность (профиль) программы

«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация

Бакалавр

Краснодар  
2018

<p><b>Цель и задачи изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Цели дисциплины:</b> приобретение студентами теоретических знаний принципов и методов технологии гостиничного хозяйства как составной части туристско–рекреационной индустрии.</p> <p><b>Задачи дисциплины:</b> – изучить технологию организацию гостиничного предприятия. – дать знания о технологических циклах гостиничного обслуживания. – изучить технологии основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.. – исследовать технологию взаимодействия современного отеля и туроператора. – знать инновационные технологии в индустрии гостеприимства.</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<p>Глава 1. Технологии организации гостиничного предприятия. 1.1 Понятие и виды гостиничных технологий. 1.2 Минимальные требования для организации и функционирования гостиничного предприятия. 1.3 Характеристика материально–технической базы гостиничного предприятия. 1.4 Порядок организации новой гостиницы. 1.5 Технологические требования по проектированию гостиницы. 1.6 Порядок сертификации гостиничного предприятия</p> <p>Глава 2. Технологические циклы гостиничного обслуживания. 2.1 Схема технологического цикла обслуживания гостя. 2.2 Структура и регламент основных технологических процессов обслуживания гостя. 2.3 Основной технологический цикл. 2.4 Обслуживающий технологический цикл. 2.5 Вспомогательный технологический цикл. 2.6 Технологии обеспечения безопасности гостиничного предприятия</p> <p>Глава 3. Организация и технология приема и размещения гостей 3.1 Структура операционного процесса обслуживания. 3.2 Служба приема и размещения: необходимые требования, персонал, функции. 3.3 Технологические процессы и оборудование службы приема и размещения. 3.4 Порядок регистрации и размещения гостей. 3.5 Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 3.6 Особенности регистрации различных контингентов туристов. 3.7 Регламент процесса «Выселение из номеров»</p> <p>Глава 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. 4.1 Виды гостиничных помещений.</p>

	<p>4.2 Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала.</p> <p>4.3 Мероприятия по подготовке номеров к заселению.</p> <p>4.4 Технологии различных видов уборочных работ.</p> <p>4.5 Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения.</p> <p>4.6 Санитарно–гигиенические принадлежности и оборот постельного белья</p> <p>Глава 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием.</p> <p>5.1 Классификации предприятий общественного питания.</p> <p>5.2 Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия.</p> <p>5.3 Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана.</p> <p>5.4 Работа кухни и формирования меню.</p> <p>5.5 Оборудование ресторана и технология сервировки.</p> <p>5.6 Технология обслуживания гостей в зале .</p> <p>5.7 Технология обслуживания номеров питанием.</p> <p>5.8 Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай</p> <p>Глава 6. Технологии предоставления дополнительных услуг.</p> <p>6.1 Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия.</p> <p>6.2 Технология работы сервис–бюро.</p> <p>6.3 Экскурсионные услуги и технология работы экскурс – бюро.</p> <p>6.4 Технология работы бизнес–центров и конференц–залов.</p> <p>6.5 Транспортные услуги гостиницы.</p> <p>6.7 Деятельность spa–центров гостиничного комплекса.</p> <p>6.8 Анимационные программы гостиничных комплексов</p> <p>Глава 7. Технологии взаимодействия современного отеля и туроператора.</p> <p>7.1 Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с гостиничными предприятиями.</p> <p>7.2 Основные функции туроператоров.</p> <p>7.3 Виды туроперейтинга и туроператоров.</p> <p>7.4 Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями турфирм.</p> <p>7.5 Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования.</p> <p>7.6 Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором.</p> <p>7.7 Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии</p> <p>Глава 8. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства.</p>
--	---

	<p>8.1 Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет.</p> <p>8.2 Электронные системы расчетов в гостинице.</p> <p>8.3 Транспортные решения гостиничных комплексов.</p> <p>8.4 Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>8.5 Использование электронных замковых систем</p> <p>8.6 Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия</p>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:</b></p>	<p>способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2)</p> <p>способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3)</p> <p>способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4)</p> <p>готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9)</p>
<p><b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Порядок организации и технологические требования по организации гостиничного предприятия.</li> <li>– Технологические циклы гостиничного обслуживания.</li> <li>– Технологии основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия..</li> <li>– Технологии взаимодействия гостиницы с туроператором.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять знания, полученные при изучении курса дисциплины для организации деятельности основных и дополнительных служб гостиницы;</li> <li>– использовать инновационные технологии в деятельности гостиничного предприятия ;</li> <li>– организовать схемы взаимодействия гостиничного предприятия с туроператорами.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знаниями должностных инструкций персонала;</li> <li>– основами служебного этикета;</li> <li>– необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности.</li> </ul>
<p><b>Формы проведения занятий, образовательные технологии:</b></p>	<p>Лекционные занятия: проблемные лекции, лекция – визуализация, лекция-беседа, лекция - анализ ситуаций.</p> <p>Практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, метод «круглого стола», метод «коллективной мыслительной деятельности», методы анализа проблемных ситуаций, логико- методологическое проектирование, решение задач.</p>
<p><b>Используемые</b></p>	<p>Средства проекции (презентации), программированного</p>

<b>инструментальные и программные средства:</b>	контроля (тестирования)
<b>Формы промежуточного контроля:</b>	Текущие оценки знаний, тестирование, доклады, самостоятельные работы
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины:</b>	144 ч./4 з.е.
<b>Форма итогового контроля знаний:</b>	экзамен