


**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ»
(г. Краснодар)**

Факультет менеджмента

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

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

**Б1.Б.12
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

рабочая программа по дисциплине
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) образовательной программы
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

**квалификация (степень) выпускника
«БАКАЛАВР»**

Краснодар
2018

Рабочая программа дисциплины *«Технология гостиничной деятельности»*
/сост. к.б.н., доцент В.В. Черпаков – Краснодар: ИМСИТ, 2018. - 51 с.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.02. – Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 4 декабря 2015 г. N 1463.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины базовой части программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02. – «Туризм», студентам очной и заочной формы обучения в 4 семестре.

Составитель



В.В. Черпаков

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.с.н., доцент



Н.И. Севрюгина

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:

Проректор по качеству образования,
доцент



К.В. Писаренко

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Основные научные понятия, термины (дефиниции).....	4
3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	21
4. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	22
5. Содержание и структура дисциплины (модулей)	24
5.1 Содержание разделов дисциплины.....	24
5.2 Структура дисциплины.....	28
5.3 Практические занятия	37
5.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины	38
6 Образовательные технологии.....	38
6.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....	38
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	41
8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	45
8.1 Основная литература.....	45
8.2 Дополнительная литература.....	46
8.3 Периодические издания	47
8.4 Интернет-ресурсы	47
8.5 Методические указания к практическим занятиям	48
8.6 Программное обеспечение современных информационно- коммуникационных технологий	48
8.7 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	49
9. Вопросы к экзамену.....	49
10. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	50

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» – приобретение студентами теоретических знаний принципов и методов технологии гостиничного хозяйства как составной части туристско–рекреационной индустрии.

Студенты должны приобрести знания в области технологии организации, технологических циклов обслуживания, технологии основных и дополнительных услуг гостиницы, взаимодействий отеля и туроператора, инновационных технологий индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- 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.

Объект – технологии гостиничной деятельности.

Предмет – основные организационные и технологические процессы в деятельности гостиничного предприятия и индустрии гостеприимства.

2. Основные научные понятия, термины (дефиниции).

- ✓ А ля Карт — вид обслуживания, предусматривающий свободный выбор клиентом порционных блюд из предлагаемого ресторанного меню.
- ✓ Агентские (конфиденциальные) тарифы — цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации турагенту и выражающиеся в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.
- ✓ Акватель — соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.
- ✓ Американский завтрак — разновидность английского завтрака, то есть полный завтрак, который обычно включает в себя фруктовый сок, кофе или чай с джемом, тосты, масло и горячее блюдо (овсяную кашу, яичницу с ветчиной и др.).

- ✓ Американский план — гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения туриста (туристской группы) и трехразового питания, то есть полный пансион.
- ✓ Английский завтрак — набор блюд, который включает в себя, в отличие от легкого континентального завтрака, полный набор блюд, предлагаемых путешественникам в утренний период в отелях, ресторанах, кафе; обычно состоит из фруктового сока, чая или кофе, булочки с маслом, джема, гренок и горячего блюда (овсяной каши, бекона, яичницы, сосиски).
- ✓ Аниматор туризма — специалист, профессионально владеющий знаниями и умениями целенаправленного обеспечения развития туризма как сферы привлечения населения к активному отдыху, познавательной деятельности, удовлетворению культурных и оздоровительных потребностей.
- ✓ Анимационная программа — комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для проведения ими свободного времени.
- ✓ Аннуляционные сроки — количество календарных дней до даты заезда, при соблюдении которых аннуляции считаются своевременными.
- ✓ Аннуляционный штраф — сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения в случае нарушения аннуляционных сроков (незаезда или поздней аннуляции).
- ✓ Аннуляция — отмена туристской поездки или объявление какого-либо договора недействительным, а также письменный отказ от использования забронированных туристских, гостиничных и транспортных услуг.
- ✓ Апартамент — номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование.
- ✓ Апартамент-люкс — гостиничный номер повышенной комфортности, который может состоять из нескольких отдельных или смежных комнат; имеются, как правило, в гостиницах высшего разряда.
- ✓ Апартамент-отель — 1) отель, в котором номерной фонд состоит преимущественно из апартаментов с небольшой кухней; цена на квартиры в апартамент-отелях не зависит от числа проживающих там гостей; 2) класс отелей в системе Шведской ассоциации отелей.

- ✓ Апгрейд — предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.
- ✓ Безвозвратное квотирование — совокупность обязательств туроператора и средства размещения, при которых средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на весь период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных турагентов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг, без права остановки продажи.
- ✓ Бермудский план — гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.
- ✓ Бизнес-отель — гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т. д.
- ✓ Ботель — разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.
- ✓ Бронирование — предварительное резервирование (закрепление) за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.
- ✓ Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях — вид долговременного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров, связанные с такими понятиями, как «продажа по запросу» и «свободная продажа».
- ✓ Бунгало — легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.
- ✓ Бюро обслуживания — гостиничная служба, предоставляющая разнообразные информационные сервисные услуги, совершающая необходимые клиентам валютно-финансовые операции, обеспечивающая его транспортными билетами и билетами для посещения культурно-зрелищных мероприятий, организующая необходимую медицинскую помощь.

- ✓ Ваучер – документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные клиенту турагента. В ваучере должны быть указаны виды услуг и их максимальная цена. В случае неиспользования гостиничных услуг, указанных в ваучере, обязательство турагента ограничивается в пределах, установленных в статье 42 Международной гостиничной конвенции.
- ✓ Взаимодействие – процесс воздействия людей друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
- ✓ Вид на море, горы, сад — определенное расположение номера, при котором из его окна или с балкона открывается вид, который может рассматриваться сторонами договора как существенное свойство номера или группы номеров, выделяющих его из прочих, требующее конкретного указания при бронировании и в некоторых случаях дополнительно оплачиваемое..
- ✓ Власть – возможность или право менять поведение и(или) позицию человека, группы, организации в целом.
- ✓ Влияние – любое воздействие, вносящее изменение в восприятие, мышление и т.п. других людей.
- ✓ Возвратное квотирование — передача средством размещения туроператору права на реализацию в течение определенного периода времени (периода квотирования) квоты: для размещения туристов — клиентов туроператора.
- ✓ Время освобождения номера — время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.
- ✓ Время предоставления номера — время заселения туриста в номер (местное) в день заезда.
- ✓ Все включено (all inclusive) — система обслуживания в гостиницах (отелях, пансионатах и т. д.), при которой питание, напитки (чаще всего, местного производства) и отдельные виды гостиничных услуг (например, посещение определенного бара или кегельбана и т. д.) не требуют дополнительной оплаты.
- ✓ Встреча–проводы — комплекс услуг (транспортные услуги, услуги носильщика, переводчика и т. д.), предоставляемых туристам при их доставке из аэро– или морского порта, с железнодорожного вокзала или автобусной станции в гостиницу и обратно.

- ✓ Гарантированное бронирование — вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или незаезда штрафные санкции, как правило, равны стоимости одного дня пребывания (ночевки).
- ✓ Гарни–отель — гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.
- ✓ Гостеприимство — важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его ува-
- ✓ жают. В этом случае его обслуживание ведется по принципам: «все для клиента», «клиент всегда прав».
- ✓ Гостиница — 1) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; 2) предприятие, предназначенное для временного проживания; 3) основное предприятие индустрии гостеприимства, целью деятельности которого являются прием, обслуживание, обеспечение отдыха и питания посетителей; 4) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум — заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров; 5) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании имущественный комплекс (недвижимое имущество), находящийся под единым управлением (руководством), с числом номеров не менее десяти, и предназначенный для предоставления гражданам услуг гостиниц и аналогичных мест проживания.
- ✓ Гостиничная деятельность — деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое–либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

- ✓ Гостиничная индустрия — вид экономической деятельности, который включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д.
- ✓ Гостиничный бизнес — вид предпринимательской деятельности, развивающийся в области индустрии гостеприимства и направленный на обеспечение туристов и путешественников жильем, питанием, а также решением вопросов бытового обслуживания и организацией проведения досуга.
- ✓ Гостиничный каталог — официальное информационно-справочное издание, как правило, туроператора, содержащее перечень и виды гостиниц-контрагентов, а также их формализованное описание, включая адрес, телефоны и системы бронирования, перечень услуг, предоставляемых гостиницей и др.
- ✓ Гостиничная цепь – объединение гостиниц, принадлежащее или управляемое какой-либо организацией. Головная организация учреждает рамки управленческих действий для всех предприятий, входящих в кор*порацию или цепь.
- ✓ Гостиничный контракт – контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставить гост-ничные услуги путешественнику, который является клиентом вышеназванного турагента.
- ✓ Гостиничный тариф – официально опубликованный для клиентов прейскурант цен на различные услуги, которые предоставляет гостиница в комплексе или отдельно.
- ✓ Группа – два или более лица, взаимосвязанных между собой таким образом, что одна личность влияет на другую.
- ✓ Группа путешественников – группа лиц, путешествующих вместе и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которой владелец гостиницы предоставляет услуги на особых условиях и по специальным ценам.
- ✓ Групповые тарифы — цены-нетто для размещения групп туристов с одинаковой программой пребывания. Цены-нетто формируются из официально опубликованной цены с групповой скидкой, как правило, без комиссии.
- ✓ День заезда — дата прибытия туриста в средство размещения.
- ✓ День отъезда — дата выезда туриста из средства размещения.

- ✓ Депозит – предварительный платеж части общей оплаты турагентом гостиничных услуг. Засчитывается в счет окончательного расчета за предоставленные услуги или должен быть возвращен в случае расторжения контракта на основании действующих норм.
- ✓ Дорожный чек — 1) банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему на данной территории курсу; 2) специальный денежный документ, продаваемый банком туристу, содержащий письменное распоряжение гарантировать платеж при расчетах за туристское обслуживание и другие услуги взамен наличных.
- ✓ Европейский план — гостиничный тариф, включающий в себя исключительно стоимость размещения (без учета стоимости питания).
- ✓ Единовременная вместимость — общее количество мест (койко–мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.
- ✓ Задаток – французское законодательство рассматривает термин «здаток» как договорную компенсацию, которая не подлежит возврату в случае расторжения контракта по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в двойном размере в случае расторжения контракта по вине стороны, получившей задаток. Стороны, подписавшие Международную гостиничную конвенцию, заявляют, что это именно то значение, которое они придают данному термину.
- ✓ Задача – цель, заданная в определенных условиях.
- ✓ Заказ (резервация) — одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.
- ✓ Заявка на бронирование — письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или
- ✓ обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках.
- ✓ Знак категории гостиницы и другого средства размещения — форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другого средства размещения представляет

собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

- ✓ Индустрия гостеприимства — система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целями отдыха, деловых встреч или с личными целями.
- ✓ Индустрия питания — система современных производств, торговых фирм, крупных центров и небольших пунктов обслуживания, связанных с созданием и переработкой продовольственной продукции, ее расфасовкой и продажей через торговую сеть, с приготовлением пищевых полуфабрикатов, требующих дальнейшей обработки, а также с приготовлением пищи и ее употреблением.
- ✓ Инвестиции – вложения финансовых средств в различные виды экономической деятельности с целью сохранения и увеличения капитала.
- ✓ Индивидуальные путешественники – клиенты, которые не пользуются льготами, предоставляемыми группе путешественников.
- ✓ Каталог специализированных средств размещения — официальное информационно-справочное издание, содержащее мало формализованное описание санаториев, санаториев–профилакториев, пансионатов с лечением и других специализированных средств размещения в России и за рубежом, а также услуг, предоставляемых ими (в том числе лечение заболеваний, оздоровительные услуги и т. д.).
- ✓ Категория гостиницы — классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований; классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально–техническому оборудованию гостиниц, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символами * (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания, комфортностью помещений и самого здания.
- ✓ Классификация средства размещения — процедура, проводимая на добровольной основе и включающая осуществление оценки соответствия средства размещения требованиям, установленным в Системе, и аттестацию его на соответствующую категорию.
- ✓ Клиент гостиницы — индивидуал или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.

- ✓ Кодекс отношений между гостиницами и туроператорами — международный нормативный документ, представляющий собой гостиничную конвенцию об основополагающих принципах взаимоотношений между туроператорами и гостиницами, выступающими в качестве контрагентов, при заключении международных гостиничных договоров на размещение туристов.
- ✓ Континентальный завтрак — стандартный набор блюд в утреннем меню, предлагаемом туристами в отелях, ресторанах, кафе. В отличие от английского завтрака, континентальный — более легкий по своему составу. В континентальный завтрак обычно включены кофе или чай, булочка, масло, джем. В странах Северной Европы он может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.
- ✓ Конфликт – столкновение разнонаправленных целей, интересов, стремлений, позиций, мнений, субъектов взаимодействия.
- ✓ Корпоративные тарифы — цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.
- ✓ Курортная гостиница — вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.
- ✓ Логистика в сфере гостеприимства – интегральный инструмент управления информационными и финансовыми потоками с целью снижения затрат и удовлетворения запросов клиентов при оказании гостиничных услуг.
- ✓ Логистическая система – сложная структурированная экономическая система, которая состоит из элементов–звеньев, взаимосвязанных в едином процессе управления материальными и сопутствующими им потоками.
- ✓ Лидерство – проявление психологического влияния, неформальной власти.
- ✓ Менеджер – лицо, возглавляющее коллектив, направляющее и координирующее работу всего аппарата управления или его отдельных звеньев, а также осуществляющее контроль и регулирование деятельности коллектива по выполнению поставленных задач и достижению целей.
- ✓ Международные гостиничные правила — нормативный документ, разработанный Международной гостиничной ассоциацией (МГА), в котором определены принципы

взаимоотношений потребителя гостиничной услуги (туриста) и гостиницы, их взаимные права и обязанности, вытекающие из договора на размещение.

- ✓ Миссия – создание у окружающих представления о предназначении организации и социальной ответственности перед обществом.
- ✓ Модифицированный американский план — гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и двухразового питания (завтрак и обед или завтрак и ужин).
- ✓ Мотель — гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило, оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.
- ✓ Мотивация – побуждение, вызывающее активность и определяющее направление личности.
- ✓ Негарантированное бронирование — вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до 18.00 часов дня заезда, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.
- ✓ Незаезд — фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.
- ✓ Номер «люкс» — номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного–двух человек.
- ✓ Номер первой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
- ✓ Номер второй категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
- ✓ «Не сезон» – устанавливается в соответствии с местной практикой и является предметом особых контрактов, исходя из условий, преобладающих на местном рынке.

- ✓ Номер третьей категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.
- ✓ Номер четвертой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.
- ✓ Номер пятой категории — номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.
- ✓ Номерной фонд — общее количество номеров в гостиничном предприятии.
- ✓ Оплата по факту оказания услуг — порядок оплаты, при котором туроператор в течение определенного срока после подтверждения средством размещения факта оказания услуг в полном объеме оплачивает оказанные услуги. При этом факт оказания услуг подтверждается предъявленным средством размещения туроператору счета, туристского ваучера и других документов, определенных договором.
- ✓ Опубликованные тарифы — официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, — это максимально высокие цены.
- ✓ Организационная структура — построение организации в соответствии с ее размерами, потребностями и целями.
- ✓ Организационная структура управления гостиничным предприятием — состав служб или подразделений в системе управления гостиницей и определенная взаимосвязь, взаиморасположение и взаимодействие.
- ✓ Организация — а) структура, в рамках которой ставятся и реализуются определенные цели; б) одна из функций управления.

- ✓ Основные гостиничные услуги — перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом при заключении договора о реализации туристского продукта.
- ✓ Остаток квоты — номера квоты, нереализованные туроператором (турагентом) к моменту объявления остановки продажи. При этом туроператор обязан забронировать в течение 24 часов с момента объявления остановки продажи все реализованные и незабронированные номера, а средство размещения обязано в безусловном порядке подтвердить бронирование.
- ✓ Отель — традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов.
- ✓ Отель–клуб — небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто располагающаяся в загородной зоне.
- ✓ Оценка – мнение о степени развитости, практической выраженности какого–либо качества работника, о результатах его трудовой деятельности, выражаемое в описательной форме (качественная оценка) или числовой (количественная).
- ✓ Оценка деятельности – формальная процедура оценки работы сотрудника путем сбора информации о выполнении поставленных задач.
- ✓ Оценка персонала – процесс определения эффективности выполнения сотрудниками организации должностных обязанностей и организационных задач.
- ✓ Пансион — небольшая (не более 12 номеров), как правило, частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая обычно проживает в этом же здании.
- ✓ Паспорт средства размещения — декларативный документ, содержащий точное описание местоположения, материально–технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.
- ✓ Период остановки продажи — период времени, за который нереализованный остаток квоты туроператора (тураген–та) изымается средством размещения.
- ✓ Подтверждение заказа — официальный ответ средства размещения о согласии принять и исполнить заказ.

- ✓ Полный (или частичный) аванс — порядок оплаты, при котором туроператор перечисляет на счет средства размещения авансовый платеж за услуги, которые будут оказаны клиентам туроператором после получения аванса; аванс может составлять полную (полный аванс) или неполную (частичный аванс) стоимость услуг, подлежащих оказанию.
- ✓ Полный пансион — вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и трехразовое питание.
- ✓ Полупансион — вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).
- ✓ Порядок оплаты за заказ — порядок расчетов, производимых туроператором со средством размещения, который включает полный или частичный авансовый платеж (предоплату); при этом окончательный расчет за предоставленные услуги производится по факту оказания данных услуг.
- ✓ Правила предоставления гостиничных услуг — нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
- ✓ Предварительная оплата – в соответствии с волеизъявлением сторон предварительная оплата, которую требуют владельцы гостиниц, может быть осуществлена либо в форме депозита, либо в форме задатка.
- ✓ Процессный подход – подход к управленческой теории, основывающийся на концепции, по которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций.
- ✓ Продажа услуг средства размещения по запросу — означает, что после каждой заявки клиента в средство размещения направляется запрос туроператора. Подтверждение или отказ от заявки должны быть направлены туроператору в течение 24 часов.
- ✓ Прямое бронирование — бронирование без посредников.
- ✓ Расчетный час — момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания.

- ✓ Релиз–дата — день возврата туроператором (турагентом) средству размещения непроданных (незарезервированных) номеров, отстоящий от фактической даты на продолжительность релиз–периода.
- ✓ Релиз–период (период высвобождения) — период времени, в течение которого происходит высвобождение номеров из квоты.
- ✓ Ресепшн — общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных–портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений постояльцев и гостей гостиницы.
- ✓ Ресторан — тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и апр–водочных изделий.
- ✓ Ротель — «гостиница на колесах», передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно– или двухместными номерами — спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодевания, общей кухней и общим туалетом.
- ✓ Руководство – формальная властная позиция, которая не имеет отношения к личным качествам людей.
- ✓ Свободная продажа услуг средств размещения — предоставление средством размещения своим партнерам (туроператорам, турагентам и др.) права самостоятельно подтверждать их клиентам бронирование мест в средстве размещения, с одновременным уведомлением последнего о произведенном бронировании.
- ✓ Семейный план — система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.
- ✓ Сервис–характеристика средства размещения — стандартизированный перечень услуг и материально–технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении. Сервис–характеристика средства размещения публикуется в официальном туроператорском каталоге (каталоге маршрутов).

- ✓ Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц — подтверждение уполномоченным на то органом соответствия реализуемых туристских услуг и услуг гостиниц требованиям безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества, а также защиты окружающей среды, законодательных и нормативных документов обслуживания путешественников, принятых в стране пребывания.
- ✓ Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная — подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания.
- ✓ Сервис – система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы потребности клиентов.
- ✓ Система – единство, состоящее из взаимосвязанных частей, каждая из которых привносит что-то конкретное в характеристики целого.
- ✓ Системный подход – подход к анализу явлений, когда они рассматриваются как система, не сводимая к своим элементам.
- ✓ Ситуационный подход – подход, утверждающий, что оптимальное решение есть функция факторов среды в самой организации и в окружающей среде.
- ✓ Система «Фортуна» — продажа пакета тура с луг со скидкой, предоставляемой туристу за добровольное согласие на размещение без указания конкретной гостиницы; в какой именно гостинице будет произведено размещение, туристу становится известно непосредственно по прибытии на место отдыха; при этом турфирмой гарантируется размещение в гостинице определенной категории.
- ✓ Служба досуга — служба современного отеля, в обязанности которой входят поддержание в надлежащем состоянии всех спортивных площадок, сооружений и центров, оказание инструкторской и тренерской поддержки.
- ✓ Специализированные средства размещения — санаторно-курортные (лечебно-профилактические) организации, организации отдыха и туризма. В их числе — санатории и пансионаты с лечением, санатории-профилактории, дома отдыха, пансионаты, базы и другие организации отдыха, туристские базы.
- ✓ Средства размещения — 1) предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением

- туристов и имеющие не менее пяти номеров. К средствам размещения относятся гостиницы, мотели, молодежные гостиницы (хос-телы), дома отдыха, пансионаты, гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг; 2) помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов; номер в средстве размещения — одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов.
- ✓ Стандартизация — деятельность по установлению норм правил и характеристик в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов; обороноспособности страны.
 - ✓ Стресс – комплекс защитных физиологических реакций человека на неблагоприятные факторы окружающей среды (стрессоры).
 - ✓ Стратегия – общий, всесторонний план достижения целей.
 - ✓ Студия — однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной / столовой / кабинета.
 - ✓ Сухой паек — вид питания при продолжительных однодневных экскурсиях при переезде из города в город, если по дороге нет возможности организовать полноценное питание туристов в ресторане или кафе.
 - ✓ Сьюит — номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.
 - ✓ Табльдот — обслуживание туристов по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.
 - ✓ Таймшер — 1) покупка права пользования номером на одну–две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшеров, по желанию, отдыхать в различных местностях; 2) совместное владение недвижимостью (кондоминиум) в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, которая пропорциональна денежному взносу.

- ✓ Тариф — продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком.
- ✓ Технология гостиничного обслуживания — совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.).
- ✓ Туристская анимация — разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии (туркомплекс, отель) или на транспортном средстве (круизный теплоход, поезд, автобус и т. д.), или в месте пребывания туристов (на городской площади, в театре или парке города и т. д.), которая вовлекает туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга.
- ✓ Туристическая деятельность — предпринимательская деятельность по организации путешествий.
- ✓ Туристический агент — все единоличные коммерсанты или корпоративные органы (компании), признанные таковыми в соответствии с законодательством своих государств, или национальной ассоциацией, или международной федерацией, в чьи обязанности входит, в частности, бронирование номеров, а также другого вида услуги в гостиницах для размещения путешественников.
- ✓ Управление (менеджмент) — система скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей.
- ✓ Управление конфликтами — процесс целенаправленного воздействия на персонал с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведение поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися правилами взаимоотношений.
- ✓ Управленческое решение — выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации.
- ✓ Услуга — любые мероприятия или выгода, которые одна сторона может предложить другой, которые неосвязаемы и не приводят к получению чего-то материального.
- ✓ Фиксированная квота — квота с закреплением конкретных номеров объекта размещения.

- ✓ Флотель — плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно, чаще всего, под флотели используют старые круизные суда.
- ✓ Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки — документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги; в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее предоставления.
- ✓ Франшиза — соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия–производителя, его торговая марка.
- ✓ Функция управления – вид деятельности, основанный на разделе и кооперации менеджмента и характеризующийся определенной однородностью, сложностью и стабильностью воздействий на объект со стороны субъекта управления.
- ✓ Цель – конечное состояние или искомый результат.
- ✓ Хостел — разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.
- ✓ Шале — небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником; любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).
- ✓ Шведский стол — вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.
- ✓ Эффективность управленческого решения – комплексное операционное свойство функционирования системы, характеризующее устранение проблем при выполнении задач системой и получение полезных результатов.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» является одной из основных дисциплин профессионального цикла базовой части ОПОП. Дисциплина направлена на: изучение студентами теоретических знаний технологий и методов гостиничной деятельности.

Студенты должны приобрести знания в области организации и технологии предоставления основных и дополнительных услуг, условий организации гостиничного предприятия, взаимодействия его с туроператорами и научиться применять их при решении

профессиональных задач, пользуясь современными научными методами и технологическими подходами. Дисциплина изучает основные технологические циклы гостиничного обслуживания, технологии обслуживания приемы и размещения гостей гостиничного фонда, услуг питания и дополнительных услуг. Студенты изучают инновационные технологии в индустрии гостеприимства и схемы работы с туроператорами.

Методология курса данной дисциплины опирается на системную согласованность с сопутствующими дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла; математического и естественнонаучного; профессионального цикла ОПП. Тематические разделы дисциплины должны быть методически связаны со следующими изучаемыми дисциплинами: Философия, Социология, История, Культурология, Право, Основы социального государства, Русский язык и культура речи, Психология, Административное право, Корпоративное управление; Экология, Природопользование, Информатика, Информационное обеспечение управления гостиничным бизнесом; Безопасность жизнедеятельности, Сервисная деятельность, Психология делового общения, Проектирование гостиничной деятельности, Экономика гостиничного предприятия, Гостиничный менеджмент, Маркетинг гостиничного предприятия, Управление персоналом гостиничного предприятия, Информационные технологии в управлении гостиничным предприятием, Управление конфликтами, Правовые основы гостиничного бизнеса, Международный опыт деятельности гостиничных предприятий, Курортное дело, Технические средства гостиничных предприятий, Управление качеством гостиничных услуг.

4. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта

ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-9 готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

Изучение дисциплины Технология гостиничной деятельности подготавливает выпускника

К работе в области производственно–технологической деятельности:

- ✓ Применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта соответствующего требованиям потребителя;

- ✓ Применять новейшие информационные и коммуникационные технологии в организации предоставления основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия;
- ✓ Осуществлять контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций;
- ✓ Организовывать работы по подтверждению соответствия системы классификация гостиниц и других средств размещения;

В результате изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» студент должен:

ЗНАТЬ:

- Порядок организации и технологические требования по организации гостиничного предприятия.
- Технологические циклы гостиничного обслуживания.
- Технологии основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия..
- Технологии взаимодействия гостиницы с туроператором.

УМЕТЬ:

- применять знания, полученные при изучении курса дисциплины для организации деятельности основных и дополнительных служб гостиницы;
- использовать инновационные технологии в деятельности гостиничного предприятия ;
- организовать схемы взаимодействия гостиничного предприятия с туроператорами.

ВЛАДЕТЬ:

- знаниями должностных инструкций персонала;
- основами служебного этикета;
- необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	всего часов/ зачетные ед.	Семестры
1. Аудиторные занятия, всего:	144 / 4	5
2. в том числе:		
лекции	16	
практические занятия (ПЗ)	32	
3. Самостоятельная работа, всего	51	

в том числе: контрольные работы, рефераты

4. Вид промежуточной аттестации промежуточный контроль аудиторной и самостоятельной работы

5. (зачет, экзамен) экзамен (5)/ 36

Общая трудоемкость по дисциплине

часы: 144

зачетные единицы: 4

5. Содержание и структура дисциплины

5.1 Содержание разделов (модулей) дисциплины

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

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

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»

Глава 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.

4.1 Виды гостиничных помещений.

4.2 Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала.

4.3 Мероприятия по подготовке номеров к заселению.

4.4 Технологии различных видов уборочных работ.

4.5 Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения.

4.6 Санитарно–гигиенические принадлежности и оборот постельного белья

Глава 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием.

5.1 Классификации предприятий общественного питания.

5.2 Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия.

5.3 Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана.

5.4 Работа кухни и формирования меню.

5.5 Оборудование ресторана и технология сервировки.

5.6 Технология обслуживания гостей в зале .

5.7 Технология обслуживания номеров питанием.

5.8 Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай

Глава 6. Технологии предоставления дополнительных услуг.

6.1 Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия.

6.2 Технология работы сервис–бюро.

6.3 Экскурсионные услуги и технология работы экскурс –бюро.

6.4 Технология работы бизнес–центров и конференц–залов.

6.5 Транспортные услуги гостиницы.

6.7 Деятельность spa–центров гостиничного комплекса.

6.8 Анимационные программы гостиничных комплексов

Глава 7. Технологии взаимодействия современного отеля и туроператора.

7.1 Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с гостиничными предприятиями.

7.2 Основные функции туроператоров.

7.3 Виды туроперейтинга и туроператоров.

7.4 Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями турфирм.

7.5 Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования.

7.6 Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором.

7.7 Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии

Глава 8. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства.

8.1 Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет.

8.2 Электронные системы расчетов в гостинице.

8.3 Транспортные решения гостиничных комплексов.

8.4 Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

8.5 Использование электронных замковых систем .

8.6 Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия

Таблица 1. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела (модуля)	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Технологии организации гостиничного предприятия	Понятие и виды гостиничных технологий. Минимальные требования для организации и функционирования гостиничного предприятия. Характеристика материально–технической базы гостиничного предприятия. Порядок организации новой гостиницы Технологические требования по проектированию гостиницы. Порядок сертификации гостиничного предприятия	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
2	Технологические циклы гостиничного обслуживания	Схема технологического цикла обслуживания гостя. Структура и регламент основных технологических процессов обслуживания гостя. Основной технологический ЦИК. Обслуживающий технологический цикл. Вспомогательный технологический цикл. Технологии обеспечения безопасности гостиничного предприятия.	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
3	Организация и технология приема и	Структура операционного процесса обслуживания. Служба приема и размещения:	О, КК, ПР, ПП,

	размещения гостей	необходимые требования, персонал, функции. Технологические процессы и оборудование службы приема и размещения. Порядок регистрации и размещения гостей. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности регистрации различных контингентов туристов. Регламент процесса «Выселение из номеров»	ПК, Т, АГД
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала. Мероприятия по подготовке номеров к заселению. Технологии различных видов уборочных работ. Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения. Санитарно–гигиенические принадлежности и оборот постельного белья	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
5	Организация и технология обслуживания гостей питанием	Классификации предприятий общественного питания. Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия. Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана. Работа кухни и формирования меню. Оборудование ресторанный зала и технология сервировки. Технология обслуживания гостей в зале. Технология обслуживания номеров питанием. Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
6	Технологии предоставления дополнительных услуг	Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия. Технология работы сервис–бюро. Экскурсионные услуги и технология работы экскурс –бюро. Технология работы бизнес–центров и конференц–залов. Транспортные услуги гостиницы. Деятельность spa–центров гостиничного комплекса. Анимационные программы гостиничных комплексов	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД

7	Технологии взаимодействия современного отеля и туроператора	Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с гостиничными предприятиями. Основные функции туроператоров. Виды туроперейтинга и туроператоров. Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями турфирм. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования. Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором. Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД
8	Инновационные технологии в индустрии гостеприимства	Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет. Электронные системы расчетов в гостинице. Транспортные решения гостиничных комплексов. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Использование электронных замковых систем . Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия	О, КК, ПР, ПП, ПК, Т, АГД

5.2 Структура дисциплины

Таблица 2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид работы	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	ОДО	ОЗО
Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)	144 (4)	144 (5)
Аудиторная работа:	48	12
<i>Лекции (Л)</i>	16	4
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	32	8
Самостоятельная работа:		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольных работ, написание рефератов, подготовка к рубежному контролю)	51	121
Вид итогового контроля (аттестационный просмотр)	Экз.(5 с.)	Экз.(5 с.)
Подготовка и сдача экзамена	45	9

Таблица 3. Разделы (модули) дисциплины, изучаемые в 5 семестре (ОДО)

№ раз дела	Наименование раздела	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Технологии организации гостиничного предприятия	13	2	4	7
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				
2	Технологические циклы гостиничного обслуживания	13	2	4	7
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				
3	Организация и технология приема и размещения гостей	13	2	4	7
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»				
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	13	2	4	7
4.1	Виды гостиничных помещений				
4.2	Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала				
4.3	Мероприятия по подготовке номеров к заселению				
4.4	Технологии различных видов уборочных работ				
4.5	Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения				
4.6	Санитарно–гигиенические принадлежности и оборот постельного белья				
5	Организация и технология обслуживания гостей питанием	14	2	4	8

5.1	Классификации предприятий общественного питания				
5.2	Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия				
5.3	Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана				
5.4	Работа кухни и формирования меню				
5.5	Оборудование ресторанный зала и технология сервировки				
5.6	Технология обслуживания гостей в зале				
5.7	Технология обслуживания номеров питанием				
5.8	Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай				
6	Технологии предоставления дополнительных услуг	14	2	4	8
6.1	Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия				
6.2	Технология работы сервис–бюро				
6.3	Экскурсионные услуги и технология работы экскурс –бюро				
6.4	Технология работы бизнес–центров и конференц–залов				
6.5	Транспортные услуги гостиницы				
6.6	Деятельность spa–центров гостиничного комплекса				
6.7	Анимационные программы гостиничных комплексов				
7	Технологии взаимодействия современного отеля и туроператора	14	2	4	3
7.1	Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с				

	гостиничными предприятиями				
7.2	Основные функции туроператоров				
7.3	Виды туроперейтинга и туроператоров				
7.4	Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями турфирм				
7.5	Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования				
7.6	Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором				
7.7	Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии				
8	Инновационные технологии в индустрии гостеприимства	14	2	4	4
8.1	Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет				
8.2	Электронные системы расчетов в гостинице				
8.3	Транспортные решения гостиничных комплексов				
8.4	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения				
8.5	Использование электронных замковых систем				
8.6	Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия				
	<i>Всего:</i>	144	16	32	51

Таблица 4. Разделы (модули) дисциплины, изучаемые в 5 семестре (ОЗО)

№ раз дела	Наименование раздела	Количество часов		
		Всего	Аудиторная работа	Внеаудиторная

			Л	ПЗ	работа СР
1	2	3	4	5	6
1	Технологии организации гостиничного предприятия	15			15
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				
2	Технологические циклы гостиничного обслуживания	17		2	15
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				
3	Организация и технология приема и размещения гостей	19	2	2	15
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»				
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	19	2	2	15
4.1	Виды гостиничных помещений				
4.2	Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала				
4.3	Мероприятия по подготовке номеров к заселению				
4.4	Технологии различных видов уборочных работ				
4.5	Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения				
4.6	Санитарно-гигиенические принадлежности и оборот постельного белья				
5	Организация и технология обслуживания гостей питанием	17		2	15
5.1	Классификации предприятий общественного питания				
5.2	Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия				
5.3	Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана				

5.4	Работа кухни и формирования меню				
5.5	Оборудование ресторанный зала и технология сервировки				
5.6	Технология обслуживания гостей в зале				
5.7	Технология обслуживания номеров питанием				
5.8	Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай				
6	Технологии предоставления дополнительных услуг	15			15
6.1	Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия				
6.2	Технология работы сервис–бюро				
6.3	Экскурсионные услуги и технология работы экскурс –бюро				
6.4	Технология работы бизнес–центров и конференц–залов				
6.5	Транспортные услуги гостиницы				
6.6	Деятельность spa–центров гостиничного комплекса				
6.7	Анимационные программы гостиничных комплексов				
7	Технологии взаимодействия современного отеля и туроператора	15			15
7.1	Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с гостиничными предприятиями				
7.2	Основные функции туроператоров				
7.3	Виды туроперейтинга и туроператоров				
7.4	Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями				

	турфирм				
7.5	Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования				
7.6	Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором				
7.7	Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии				
8	Инновационные технологии в индустрии гостеприимства	18			16
8.1	Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет				
8.2	Электронные системы расчетов в гостинице				
8.3	Транспортные решения гостиничных комплексов				
8.4	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения				
8.5	Использование электронных замковых систем				
8.6	Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия				
	<i>Всего:</i>	144	4	8	121

5.3 Практические занятия

Одним из основных видов освоения дисциплин Технология гостиничной деятельности являются практические занятия, проводимые в аудитории.

Учебный материал дисциплины разделен на логически завершённые разделы, после изучения, которых предусматривается аттестация в форме промежуточных контрольных работ, защиты рефератов, тестирования, оценки ведения конспектов, удельный вес занятий по дисциплине проводимых в интерактивной форме составляет 16 часов из общего количества семинарских занятий 32. Таким образом, половина объема семинарских занятий

проводится в интерактивной форме – групповые дискуссии по выносимым на занятия темам и после защиты рефератов, деловые игры, презентации студентов по выбранной теме и др.

Все виды самостоятельной работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему, креативность мышления. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – ПЗ, ЛР, различные виды СРС.

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Формы промежуточных аттестаций – контрольные работы, защита рефератов, тестирования, оценка ведения конспектов, устные ответы по темам семинарских занятий, оценка активности в групповых дискуссиях.

Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен. На подготовку экзамена выделяется 36 часов. Дисциплина Технологии гостиничной деятельности – входит в базовую часть (обязательной) части профессионального цикла и формирует знания и навыки, на основе которых будет развиваться творческий потенциал будущего выпускника. Полученные, в процессе изучения дисциплины знания, умения, навыки обеспечат профессиональные знания и деятельность выпускника в сфере гостиничного бизнеса.

Важным условием качественного усвоения обучаемыми основ знаний и навыков по дисциплине Технологии гостиничной деятельности является индивидуальный подход к каждому обучающемуся. Особое внимание следует уделять точной формулировке задачи, предлагаемой к решению, и адекватности понимания обучаемым специфики задания и арсенала средств для ее решения. На практических занятиях студенты осваивают все программные модули дисциплины, которые предусмотрены рабочей программой, основные вопросы которых включены в тестовые задания, тематику контрольных работ и рефератов, результаты которых оцениваются на практических занятиях.

5.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Самостоятельная работа студента, обучающегося по направлению подготовки Гостиничное дело, имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего специалиста. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня знаний и умений студентов.

Видами заданий для самостоятельной работы студентов направления подготовки 101100.62 – гостиничное дело могут быть: домашняя работа – написание реферата,

подготовка сообщения, доклада, изучение конспекта лекций, материала в учебнике; аудиторная работа – контрольные работы, тестирования, устные ответы, защита рефератов, сообщения и доклады.

6. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. – Гостиничное дело реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с руководителями и персоналом туристско–рекреационной отрасли и гостиничного дела, мастер–классы экспертов и специалистов.

Основная форма проведения практических аудиторных занятий – практическая работа на семинарских занятиях, в форме промежуточных контрольных работ, защиты рефератов, тестирования, групповые дискуссии по обсуждению отдельных вопросов выносимых на семинар, рефератов и докладов студентов. Организация учебной работы, направлена на решение комплексной учебно–познавательной задачи, требующей от студента применения знаний, практических навыков и активизации творческой активности.

6.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Организация образовательного процесса дисциплины «Технологии гостиничной деятельности», предполагает активное взаимодействие педагога и студентов в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях–лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция–беседа, лекция–дискуссия, коллективная дискуссия, мозговой штурм и т.д.

В учебный процесс дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» включаются также формы информационно–коммуникационных образовательных технологий – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных продуктов и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно–коммуникационных технологий.

Лекция–визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио– и видеоматериалов).

Практические занятия в форме презентации, заслушивание сообщений и докладов студентов с последующим их обсуждением, дискуссия по отдельным проблемным вопросам гостиничного дела, представление результатов самостоятельной работы студентов с использованием специализированных программных средств, мастер–классы.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме составляет 16 часов из 32 часов семинарских занятий.

Таблица 5. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	ПР	Групповая дискуссия по отдельным проблемным вопросам гостиничного дела с использованием метода круглого стола	4
	ПР	Доклады студентов в форме презентаций с коллективным обсуждением содержания презентации и технологии её разработки	4
	ПР	Лекция–визуализация, лекция–беседа, мозговой штурм	4
	ПР	Коллективная рефлексия–обсуждение, мастер–классы	4
Итого:			16

Таблица 6. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	ПР	Групповая дискуссия по отдельным проблемным вопросам гостиничного	2

		дела с использованием метода круглого стола	
	ПР	Доклады студентов в форме презентаций с коллективным обсуждением содержания презентации и технологии её разработки	2
Итого:			4

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» дает общие теоретические представления об основных направлениях создания и функционирования гостинично-туристских комплексов и различных средств размещения в сфере туристско-рекреационной отрасли. Цель учебного процесса – развить и сформировать необходимые профессиональные навыки студента. Необходим учет индивидуальных особенностей и личностно ориентированный подход, как в процессе проведения занятий, так и на рубежной и итоговой аттестации дисциплины.

Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины могут являться тесты, устные опросы, собеседования и т.д.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьировать в зависимости от содержания разделов дисциплины. Оценка текущего контроля проводится в форме коллоквиумов, оценки преподавателем домашних заданий, индивидуальной активности студента на семинарских занятиях. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом.

Примерный перечень видов и форм контроля дисциплины:

- Выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- выполнение контрольных работ;

- оценка докладов и презентации;
- оценка индивидуальной активности студентов на семинарах;
- оценка результатов тестирования;
- презентация результатов проектной деятельности;
- контрольный опрос (устный или письменный);
- коллоквиум.

Регламент дисциплины

Дисциплина: Технологии гостиничной деятельности

Преподаватель В.В.Черпаков

Курс 3 Семестр 5

1. Трудоемкость дисциплины (из учебной программы дисциплины)

Общее количество ауд. Часов	48
Лекции	16
Семинарские (практические) задания	32
Лабораторные работы	
Самостоятельная работа студентов	51
Форма рубежного контроля по дисциплине	экзамен

2. Оценка текущей работы студента по дисциплине в семестре

2.1 Посещение занятий (10 баллов)

Общее количество занятий ¹	Балл одного занятия ²	Количество пропущенных занятий	Количество баллов, снимаемых за пропуски занятий ³
1	2	3	4
48	0,2	N	N x 0,2

Примечание:

1. Общее количество аудиторных занятий определяется программой учебной дисциплины;
2. Балл занятия рассчитывается следующим образом: вес блока (10 баллов) разделить на общее количество аудиторных занятий

3. Количество снимаемых баллов – количество пропущенных занятий умноженных на балл занятия.

Текущий балл студента по посещаемости = 10 баллов – общее количество баллов, снимаемых за пропуски занятий.

2.2 Оценка текущей работы студента по дисциплине в семестре (90 баллов)

**АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА
И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ
г. Краснодар**

КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

По дисциплине Технологии гостиничной деятельности

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Форма обучения_Очная

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы текущего контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<i>Текущий контроль за семестр</i>				
1–4	<i>Опрос</i>	О	0 – 10	10
1 – 4	<i>Контрольная работа</i>	КК	0 – 2	2
1 – 4	<i>Подготовка и защита реферата</i>	ПР	2 – 8	8
1 – 4	<i>Подготовка и проведение презентации</i>	ПП	6 – 10	10

1–4	<i>Проверка конспектов</i>	ПК	2 – 10	10
1–4	<i>Тестирование</i>	Т	0 – 5	5
1–4	<i>Активность в групповой дискуссии</i>	АГД	0 – 5	5
Всего за семестр				50

Количество баллов, необходимое для внутрисеместровой аттестации: 1 аттестация – 20

Посещаемость			10
<i>Промежуточный контроль</i>			20
<i>Зачет:</i>			50
<i>Экзамен:</i>			
– «Отлично»			26–30
– «Хорошо»			21–25
– «Удовлетворительно»			10–20
– «Неудовлетворительно»			0
<i>«Бонусные» баллы. Участие в выставках, высокое качество работ</i>			0–10
Итого за семестр			100

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЗНАЧЕНИЙ БАЛЛОВОЙ СИСТЕМЫ

Для эффективного текущего контроля знаний и умений предлагаются следующие формы:

- опрос по основным темам курса дисциплины за семестр (О);
- самостоятельная практическая работа студента по выдаваемым заданиям (СПРС);
- Подготовка и проведение презентации (ПП);
- Тестирование (Т);
- Контрольная работа ,(КК);
- Активность в групповой дискуссии (АГД);
- Проверка конспектов (ПК).

Опрос по основным модулям дисциплины (четыре модуля) проводится в четвертом

семестре. Интервал баллов за одну тему от «1» до «3». «1» балл – «посредственно», «2» балла – «хорошо», «3» балла – «отлично». **Интервал баллов за семестр от «0» до «10».**

Контрольная работа. Оценивается качество исполнения, уровень, количественный показатель самостоятельной работы студента. Интервал баллов за 1 контрольную – от «1» до «2». Неверное раскрытие контрольного вопроса – «0» баллов, неполное раскрытие вопроса «1» балл, раскрытие вопроса «2» балла. За семестр баллы суммируются. **Интервал баллов за семестр от «1» до «2».**

Подготовка и защита рефератов. Выполняются дважды за семестр. Посредственное раскрытие темы «2» балла, неполное «3» балла, полное раскрытие «4» балла. **Интервал баллов за семестр от «2» до «8».**

Подготовка и проведение презентаций. В течение семестра каждый студент готовит одну презентацию. Неполная и посредственная презентация – «6» баллов, полная законченная «10» баллов. **Интервал баллов за семестр от «6» до «10».**

Проверка конспектов. Проверка конспектов оценивается в зависимости от полноты изложения лекционного материала в конце семестра от «2» до «10» баллов. **Интервал баллов за семестр от 2» до «10».**

Тестирование. Тестирование проводится два раза в семестр по вариантам. Правильный ответ на все вопросы теста составляет «5» баллов. Соответственно при убывании количества правильных ответов тест оценивается в «4», «3», «2», «1» или «0» (ни одного правильного ответа) баллов. **Интервал баллов за семестр от «0» до «5».**

Активность в групповой дискуссии. Оценивается на семинарских занятиях, где применяется метод групповой дискуссии. За одно занятие студент может набрать от «1» до «5» баллов. **Интервал баллов за семестр от «1» до «5».**

8. Учебно–методическое обеспечение дисциплины

8.1 Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие.- М.: Академия, 2013.-224 с.

2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2014. – 224с. (ПРОФИЛЬ).
3. Горенбургов М.А. Технология и организация услуг питания: учебник.- М.: Академия, 2015.-240 с.
4. Елканова Д.И. Основы гостеприимства: Учебное пособие / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и К», 2013 – 248 с.
5. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2014. – 384 с. – (Национальные проекты).
6. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник.- М.: Академия, 2013.-272 с.
7. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. Пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2014. – 512 с.
8. Кусоков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. – М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 328 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. Образования: учеб. Пособие для сред. Проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 5–е изд., испр. И доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 208 с.
10. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие.- Ростов на /Д,: Феникс, 2013.-221 с.
11. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К»; Саратов: ООО «АЛЬТЭК», 2014. – 272 с.
12. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие для вузов. - М. : Форум, 2015. - 256 с
13. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 176 с.

8.2 Дополнительная литература

1. Агумирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе: практикум М.: Дашков и К. 2005.-176с.
2. Артемова Е.Н., Владимирова О.Г. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие для вузов.-М.: Академия 2011.-176с.
3. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие для вузов.-М.: Финансы и статистика, 2007–160с.

4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие.-2-е изд., стереотип.-М.: Новое знание, 2008.-365с.
5. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека).
6. Волков Ю.Ф. Введение в туристический бизнес: учеб. пособие для вузов.-2-е изд.- Ростов на Д.: Феникс, 2004.-352с.
7. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учеб. пособие для вузов.-2-е изд.-Ростов на Д.: Феникс, 2003–320с.
8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов.-М.: Магистр 2011–400с.
9. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие для вузов.-М.: Магистр 2011–320с.
10. Ефимов С.Л. Управление персоналом: гостиничный бизнес.-М.: ТрансЛит, 2008–208с.
11. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для СПО.-М.: Академия 2008–208с.

8.3 Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
3. «Сервис» в России и за рубежом»
4. «Отель»
5. «Гостиницы и рестораны»
6. «Гостиничное дело»
7. «Стандарт 5 звезд»
8. «Пять звезд»
9. Информационный справочник «Санаторно–курортное лечение»
10. «Курортные ведомости»
11. «Современный ресторан»
12. «Общепит. Бизнес и искусство»
13. «Ресторатор»
14. «Турбизнес»
15. «Туризма: практика, проблемы, перспективы»
16. «Вестник РАТА» – электронный журнал
17. UNWTO NEWS JOURNAL OF MARKETING

18. Cornell University School of Hotel Administration
19. Journal on Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education
20. Hospitality and Tourism Professional and Trade Journals

8.4 Интернет–ресурсы

1. I - ресурсы

- 1.1. «Вестник РАТА» – электронный журнал
- 1.2. <http://www.garant.ru> - Гарант;
3. <http://www.torg.spb.ru> – Торговля и ресторанный бизнес;
4. <http://www.gks.ru> – сайт Федеральной службы государственной статистики РФ.
5. <http://www.tourinfo.ru>
6. <http://www.gaomoscva.ru>
7. <http://www.russiatourism.ru> (Ростуризм)
8. <http://www.frontdesk.ru>

2. Библиотечные системы:

- 2.1. ИНИОН – <http://www.inion.ru>
- 2.2. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
- 2.3. Библиотека М. Мошкова – <http://www.lib.ru>
- 2.4. Московский научный общественный фонд – <http://www.mpst.org>
- 2.5. Национальная электронная библиотека – <http://nel.nns.ru>
- 2.6. Библиографическая поисковая система «Букинист» – <http://bukinist.agava.ru>
- 2.7. Электронная библиотека сети «Право» –
<http://www.russianslaw.net/law/netlav/Resurs.htm>
- 2.8. Предметно–ориентированная логическая библиотечная сеть – <http://www.libweb.ru>
- 2.9. Научная электронная библиотека – www.elibrary.ru

8.5 Методические указания к практическим занятиям

Учебный материал по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме контрольной работы, реферата, презентации, тестирование и др.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа, реферат, тестирование, презентация и др. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

Дисциплина Технологии гостиничной деятельности – базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучаемого. Без успешного освоения этой дисциплины невозможна качественная профессиональная подготовка обучаемых. Формируемый в процессе изучения дисциплины профессиональный арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность в сфере гостиничного дела.

Важным условием качественного усвоения обучаемыми основ знаний и навыков по дисциплине Технологии гостиничной деятельности является индивидуальный подход к каждому обучаемому. Особое внимание необходимо уделять точной формулировке задачи, предлагаемой к решению, и контроля адекватности понимания обучаемым специфики заданий и арсенала средств для их решения. В процессе выполнения поставленных задач учебного процесса по дисциплине необходимо контролировать последовательность и точность выполнения каждого вида форм текущего контроля, и при необходимости корректировать действия обучаемого, провоцируя выбор наиболее оптимального пути достижения цели.

8.6 Программное обеспечение современных информационно– коммуникационных технологий

Преподавание и подготовка студентов предполагает использование стандартного программного обеспечения для персонального компьютера, браузеров для поиска информации в глобальной сети Интернет (Яндекс, Google и др.), поиска информации в базах данных по предмету дисциплины организация гостиничного дела.

Power Point (MS Office), Adobe Acrobat Reader 8.0, WinDJVU, , Adobe Photoshop CS3 Rus, Gimp 2.4.0, Microsoft Office Project Professional, Microsoft SQL Server 2005, Microsoft Office Visio Professional 2003, , MacOS X 10.4, Windows Vista, Windows Server 2003, Windows XP Professional SP1/2, Sendmail, VLC Player, PdfFactory, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Access, MS Office 2003, MS Office 2007.

8.7. Материально–техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа–оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат)

9. Вопросы к экзамену

1. Понятие и виды гостиничных технологий
2. Минимальные требования для организации и функционирования гостиничного предприятия
3. Характеристика материально–технической базы гостиничного предприятия
4. Порядок организации новой гостиницы
5. Технологические требования по проектированию гостиницы
6. Порядок сертификации гостиничного предприятия
7. Схема технологического цикла обслуживания гостя
8. Структура и регламент основных технологических процессов обслуживания гостя
9. Основной технологический цикл
10. Обслуживающий технологический цикл
11. Вспомогательный технологический цикл
12. Технологии обеспечения безопасности гостиничного предприятия
13. Структура операционного процесса обслуживания
14. Служба приема и размещения: необходимые требования, персонал, функции
15. Технологические процессы и оборудование службы приема и размещения
16. Порядок регистрации и размещения гостей
17. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
18. Особенности регистрации различных контингентов туристов
19. Регламент процесса «Выселение из номеров»
20. Виды гостиничных помещений
21. Организация уборочных работ: принципы и категории работ; категории персонала
22. Мероприятия по подготовке номеров к заселению
23. Технологии различных видов уборочных работ
24. Работа горничной: предварительные действия, инвентарь, материалы, нормативы, нормы поведения
25. Санитарно–гигиенические принадлежности и оборот постельного белья
26. Классификации предприятий общественного питания
27. Схема управления пищевого комплекса гостиничного предприятия
28. Инвентарь, посуда, принадлежности гостиничного ресторана
29. Работа кухни и формирования меню
30. Оборудование ресторана и технология сервировки
31. Технология обслуживания гостей в зале
32. Технология обслуживания номеров питанием
33. Специализированные виды обслуживания: массовые мероприятия, банкеты, банкет–фуршет, банкет–коктейль, банкет–чай
34. Основные виды дополнительных услуг гостиничного предприятия
35. Технология работы сервис–бюро
36. Экскурсионные услуги и технология работы экскурс –бюро
37. Технология работы бизнес–центров и конференц–залов
38. Транспортные услуги гостиницы
39. Деятельность spa–центров гостиничного комплекса
40. Анимационные программы гостиничных комплексов
41. Основные тенденции в развитии взаимодействий туроператоров с гостиничными предприятиями
42. Основные функции туроператоров
43. Виды туроперейтинга и туроператоров
44. Особенности ведения переговоров гостиничных предприятий с представителями турфирм
45. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами; комитмент–условия; элотмент–условия; безотзывные бронирования
46. Основные виды и содержание договорной документации между гостиницей и туроператором
47. Работа туроператора с гостиницей на условиях повышенной комиссии

48. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия через Интернет
49. Электронные системы расчетов в гостинице
50. Транспортные решения гостиничных комплексов
51. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
52. Использование электронных замковых систем
53. Основные программные продукты по обеспечению функционирования гостиничного предприятия

10. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями зрения.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, для этого имеются пандусы, поручни, лифты и расширенные дверные проемы.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для студентов-инвалидов с различными видами нарушения здоровья, в том числе опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения». Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, имеющих сердечно-сосудистые заболевания, они оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), в них имеется система климат-контроля.

