

ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний, о процессах организации гостиничных услуг и технологиях их оказания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «География», «Документационное обеспечение в туризме», «Организация туристской деятельности», «Сервисная деятельность», «Человек и его потребности», «Введение в туризм», «Виды и тенденции развития туризма», «География Волгоградской области», «История туризма», «Природа Волгоградской области», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технология турагентской и туроператорской деятельности», «Туристские культурно-исторические центры», «Туристско-рекреационные ресурсы», прохождения практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Курортное дело с основами курортологии», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Транспортное обслуживание в туристской индустрии», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)», «Преддипломная практика», «Технологическая практика (Производственно-технологическая)».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью ориентироваться в современных тенденциях развития туристской индустрии и анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира (СК-1).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах;
- структуру управления гостиницей;
- функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;
- организацию обслуживания в гостиницах;

уметь

- оценивать качество гостиничных услуг;
- определять технологические процедуры обслуживания клиентов;
- обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов;

владеть

– навыками общения с персоналом гостиничных предприятий.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 4,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 16 ч., СРС – 119 ч.),

распределение по семестрам – 4 курс, зима, 4 курс, лето,

форма и место отчётности – экзамен (4 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Введение в индустрию гостеприимства.

История возникновения гостиничного дела. Типология современных гостиниц. Гостиничные цепи.

Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.

Организационная структура гостиницы. Организационные принципы службы управления номерным фондом.

Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.

Бронирование. Организация работы службы приема. Заезд и регистрация. Размещение.

Обслуживание гостей во время проживания. Услуги питания в гостинице.

Телекоммуникационные услуги в гостинице. Выезд гостя, процедура выписки гостя.

Культура гостиничного сервиса.

Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы. Искусство обслуживания номеров в гостинице.

6. Разработчик

Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГПУ».