

# 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 «Безопасность жизнедеятельности», «Основы медицинских знаний в туризме», «Реклама в туризме», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии турагентской и туроператорской деятельности», прохождения практик «Учебная практика.

Исследовательская», «Учебная практика. Ознакомительная».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Разработка рекламного продукта», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии продаж», «Технологии производства рекламы в туризме», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая», «Производственная практика. Сервисная».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8);
- способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий (ПКР-3).

**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 определения соответствия услуг заявленному уровню;
- 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 – 18 ч., СРС – 117 ч.),  
распределение по семестрам – 4 курс, зима, 3 курс, лето,  
форма и место отчётности – экзамен (4 курс, зима).

## **5. Краткое содержание дисциплины**

Введение в индустрию гостеприимства.  
Сущность гостиничных услуг. История возникновения гостиничного дела. Типология современных гостиниц. Гостиничные цепи. Нормативные требования к гостиничным услугам.

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.  
Искусство обслуживания номеров в гостинице.

## **6. Разработчик**

Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».