

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 «Документационное обеспечение в туризме», «Сервисная деятельность», прохождения практик «Учебная (Исследовательская) практика», «Учебная (Ознакомительная) практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Организация деловых мероприятий», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация услуг питания», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Сервисная) практика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-4).

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 – 54 ч., СРС – 90 ч.),

распределение по семестрам – 5,

форма и место отчётности – зачёт (5 семестр).

5. Краткое содержание дисциплины

Введение в индустрию гостеприимства.

История возникновения гостиничного дела. Типология современных гостиниц и 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».