

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Мантрова Александра Вячеславовна, старший преподаватель

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология гостиничной деятельности»

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой  И.В. Федякин
--	---

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы. Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения туристов и деловых людей.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Технология гостиничной деятельности" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
ПК-11	готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей
ПК-14	готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

8 зачетных единиц (288 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Раздел 1. Гостиничные технологии и технологические процессы? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? письменные ответы на вопросы по теме 7? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? работа с тестами, вопросами для самопроверки;? выполнение курсовой работы;? письменные ответы на вопросы по теме 7? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта; ? подготовка презентации? выполнение курсовой работы; 8Раздел 2. Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? выполнение курсовой работы;? подготовка презентации 4 ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? выполнение курсовой работы;? подготовка презентации 4? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? выполнение курсовой работы; ? подготовка презентации 6Раздел 3.

Операционный процесс обслуживания гостей службой приема и размещения ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка материалов к дискуссии 12? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка презентации? выполнение курсовой работы 10

Раздел 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка доклада с презентацией? выполнение курсовой работы 11? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта; ? подготовка доклада с презентацией? выполнение курсовой работы 12

Раздел 5. Технология предоставления услуг питания в гостинице ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка доклада с презентацией 8? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта; ? подготовка материалов к дискуссии 8

Раздел 6. Организация предоставления дополнительных услуг ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка доклада с презентацией 4? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? работа с тестами, вопросами для самопроверки;? письменные ответы на вопросы по теме 6

Раздел 7. Организация безопасной эксплуатации гостиницы. Обеспечение безопасности гостей ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка доклада с презентацией 11? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта;? подготовка доклада с презентацией 11

Раздел 8. Современные технологии гостиничной деятельности ? проработка учебного материала (по основной и дополнительной литературе)? написание опорного конспекта; 9 .

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Гостиничные технологии и технологические процессы

тестирование, опрос, дискуссии, проверка конспекта, практических заданий, защита индивидуальных презентаций

Тема: Понятие и виды гостиничных технологий

Понятия «услуга», «технология», «технологический процесс». Базовые, ключевые и ведущие технологии в гостиницах. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий

Тема: Понятие и виды технологических процессов в гостинице

Виды технологических процессов. Типы производства гостиничных услуг. Принципы рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии

Тема: Стандарты обслуживания в гостиницах

Стандарт технологии обслуживания, стандарты внешнего вида обслуживающего персонала, стандарты поведения обслуживающего персонала

РАЗДЕЛ 2

Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия

Тема: Система управления гостиничным предприятием

Организационная структура. Учредительные и организационные документы. Организация труда гостиничного персонала. Техническая и технологическая документация.

Работа административной службы гостиничного предприятия. Способы управления гостиничным предприятием: преимущества и недостатки. Модели организации гостиничного дела: независимые гостиницы и гостиничные цепи

Тема: Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы

Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии. Служба маркетинга и продаж. Особенности гостиничного ценообразования. Система продаж. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Связи с общественностью. Выставочная деятельность гостиницы. Финансовая служба. Охрана труда в гостинице

Тема: Организация взаимодействия гостиничных предприятий с туроператорами и турагентами, он-лайн сервисами

Особенности ведения переговоров гостиничных сотрудников с представителями туристической индустрии. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Оформление договорной документации. Взаимодействие гостиниц с он-лайн сервисами бронирования (Booking.com, Ostrovok.ru, OZON.travel, Expedia и другие)

РАЗДЕЛ 3

Операционный процесс обслуживания гостей службой приема и размещения: тестирование, опрос, проверка практических заданий, защита индивидуальных презентаций и курсовой работы

Тема: Технология встречи и размещения гостей

Служба приема и размещения в отеле. Порядок проживания в отеле. Бронирование. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Расчет с гостями. Въезд и выезд гостей

Тема: Технология встречи и обслуживания VIP-гостей. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.

Понятие «VIP-гость», «постоянный гость». Персонализированное обслуживание. Программы лояльности. Служба консьержей

РАЗДЕЛ 4

Технология и организация обслуживания номерного фонда

Тема: Служба эксплуатации номерного фонда

Основные функции, особенности, значение. Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции

Тема: Услуги и уборочные работы.

Виды уборочных работ. Контроль качества уборки и содержания номеров. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей

Зачет

РАЗДЕЛ 6

Технология предоставления услуг питания в гостинице

тестирование, опрос, дискуссии, проверка конспекта, практических заданий, защита индивидуальных презентаций

Тема: Структура службы питания

Структура, функции службы питания. Разновидности баров, ресторанов и иных типов предприятий общественного питания при гостиницах

Тема: Технология обслуживания гостей в ресторанах, барах и номерах гостиницы

Обслуживание туристских групп. Обслуживание в залах ресторана, в гостевых номерах, на банкетах.

РАЗДЕЛ 7

Организация предоставления дополнительных услуг

Тема: Организация предоставления транспортных и деловых услуг

тестирование, опрос, дискуссии, проверка конспекта, практических заданий, защита индивидуальных презентаций

Тема: Организация предоставления транспортных и деловых услуг

Бизнес-центры и конференц-залы. Деловые мероприятия: виды и требования. Технология работы бизнес-центра в гостинице. Транспортные услуги в гостинице.

Тема: Организация предоставления оздоровительных услуг и услуг отдыха

Организация отдыха гостей. Экскурсионные услуги. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги, услуги индустрии красоты. Технология анимационной деятельности в отеле. Используемое концертное оборудование.

РАЗДЕЛ 8

Организация безопасной эксплуатации гостиницы. Обеспечение безопасности гостей
тестирование, опрос, дискуссии, проверка конспекта, практических заданий, защита индивидуальных презентаций

Тема: Технология работы инженерно-технической службы

Инженерно-техническая служба: структура, функции, требования. Правила безопасной эксплуатации гостиниц.

Тема: Технология работы службы безопасности

Служба безопасности: структура, функции, требования. Гостиничное предприятие как объект безопасности. Системы автоматизации гостиниц

РАЗДЕЛ 3

Современные технологии гостиничной деятельности

Тема: Технология работы инженерно-технической службы

Значение интернет для осуществления гостиничной деятельности. Возможности гостиничной деятельности в глобальной сети. Гостиничный сайт. Электронные расчеты с гостями через интернет

Тема: Технология работы инженерно-технической службы

тестирование, опрос, дискуссии, проверка конспекта, практических заданий, защита индивидуальных презентаций

Экзамен