

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.01.2024 15:20:40
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии гостиничной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1). Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию средств размещения и общие требования к ним; РО-2 ИД-1 (ПК-1) виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-1) использовать принципы организационного построения гостиничных предприятий;
	<i>владеет</i> РО-4 ИД-1 (ПК-1) основами системы управления в гостиничном бизнесе;
ИД-4 (ПК-2). Оценивает эффективность текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	<i>умеет</i>
	РО-1 ИД-4 (ПК-2) использовать принципы координирования основных служб гостиниц: службы управления номерным фондом, инженерно-технической, медицинской, службы маркетинга, безопасности и отдела кадров; РО-2 ИД-4 (ПК-2) проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Основные термины и определения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

Этапы обслуживания клиентов в гостинице.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиций потребителя.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса.

Практические занятия

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

практическое занятие 1

Классификация гостиниц и других средств размещения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

практическое занятие 2

Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

практическое занятие 3

Стандартизация, сертификация и лицензирование гостиничных услуг.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

практическое занятие 4

Пути повышения качества гостиничных услуг на гостиничном предприятии.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

практическое занятие 5

Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

практическое занятие 6

Виды мотивации. Эффективность мотивации.

Семинарские занятия

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

Семинар 1

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Основные термины и определения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

Семинар 2

Этапы обслуживания клиентов в гостинице.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Семинар 3

Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

Семинар 4

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиций потребителя.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

Семинар 5

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Семинар 6

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля/Задания для самоконтроля/Вопросы и задания для самоконтроля

- 1 Определение рынка индустрии гостеприимства.
- 2 Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности.
- 3 Типы и виды управленческих структур современного отеля?
- 4 Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав.
- 5 Определение понятий: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель». Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?»
- 6 Особенности регистрации туристских групп
- 7 Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.
- 8 Интернет -бронирование как часть цикла обслуживания гостей.
- 9 Понятие Овербукинга.
- 10 Reception, основные функции, графики работы персонала.
- 11 Оборудование стойки службы приёма и размещения.
- 12 Основные должностные обязанности Reception desk manager.

13 Требования, предъявляемые к данной должности.

14 Рассказать об организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её месте, роли и значении в деятельности отеля.

15 Как осуществляется взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения?

16 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

17 Техническое оснащение

18 Номерной фонд

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Издательство «Хоспиталити» для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

4. Информационный сайт город отелей - www.city-of-hotels.ru

5. Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - <http://www.frontdesk.ru/>

7. <http://www.miceforum.ru>

8. <http://www.conference.ru>
9. «Турбизнес»–журнал для специалистов туристической отрасли. [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru>
10. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
 - Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
 - Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или)

электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.