# Аннотация рабочей программы дисциплины
# «Гостиничный сервис»

| | |
|---|---|
| **Цель изучения дисциплины** | Дисциплина «Гостиничный сервис» ставит целью выработать у обучающихся целостную и стройную систему научных и прикладных взглядов, умений и навыков в области гостиничного сервиса. Дисциплина «Гостиничный сервис» призвана содействовать профессиональному становлению обучающихся, которые будут обладать качествами, навыками и умениями удовлетворяющих требованиям, предъявляемым к руководителям и сотрудникам гостиничной сферы. |
| **Место дисциплины в структуре образовательной программы** | Дисциплина «Гостиничный сервис» относится к вариативной части (Б1.В.ОД.10) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. |
| **Формируемые компетенции** | В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:<br>- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);<br>- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);<br>- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3). |
| **Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины** | В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие знания, умения и навыки:<br>**Знать:** принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами в сфере гостиничного сервиса;<br>-виды, формы и объемы процесса гостиничного сервиса;<br>-технологии обеспечения гостиничного сервиса, их основные направления, формы и методы реализации;<br>-лучший отечественный и зарубежный опыт в сфере гостиничного сервиса.<br>**Уметь:** использовать лучшие формы обслуживания в процессе предоставления гостиничного сервиса;<br>-использовать инновационный отечественный и зарубежный опыт в области гостиничного сервиса.<br>**Владеть:** технологиями обслуживания и взаимодействия с гостями средств размещения;<br>-технологиями процесса гостиничного сервиса, выбора ресурсов и технических средств для его реализации. |
| **Содержание дисциплины** | Тема 1. Введение в учебный курс «Гостиничный сервис».<br>Тема 2. Гостиничные цепи и гостиничные ассоциации<br>Тема 3. Понятия средств размещения. Виды средств размещения.<br>Тема 4. Современные требования (архитектурные, ландшафтные, экологические, санитарные) к гостиничным комплексам.<br>Тема 5. Функциональные требования к гостиницам.<br>Тема 6. Российская и зарубежная классификации средств размещения.<br>Тема 7. Порядок классификации гостиниц. Российские аккредитационные органы классификации гостиниц.<br>Тема 8. Понятие, виды и особенности гостиничных услуг.<br>Тема 9. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. |

| | |
|---|---|
| | Тема 10. Особенности оформления проживания в гостинице иностранных граждан.<br>Тема 11. Основные службы гостиниц.<br>Тема 12. Административно-управленческие службы гостиниц.<br>Тема 13. Служба приёма и размещения, её основные функции, организация работы.<br>Тема 14. Служба бронирования. Виды бронирования в гостиницах.<br>Тема 15. Служба портье, консьержей, посыльных.<br>Тема 16. Служба горничных.<br>Тема 17. Служба управления номерным фондом.<br>Тема 18. Номерной фонд гостиниц. Требования к оснащению гостиничных номеров разных категорий.<br>Тема 19. Зарубежная и российская классификация номеров.<br>Тема 20. Служба безопасности гостиниц: функции, организация работы.<br>Тема 21. Порядок содержания и уборки номеров. Контроль качества уборки номеров.<br>Тема 22. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах.<br>Тема 23. Порядок расчета за проживание и предоставление дополнительных услуг. Виды и формы оплаты.<br>Тема 24. Назначение, состав и организация работы инженерно-технических служб гостиниц.<br>Тема 25. Организация работы службы питания гостиницы: функции, структура, взаимосвязь с другими службами гостиницы.<br>Тема 26. Обеспечение безопасности постояльцев гостиниц.<br>Тема 27. Оказание медицинской помощи, проживающим в гостиницах.<br>Тема 28. Инновационные технологии в работе гостиниц по обслуживанию клиентов гостиниц. |
| **Используемые информационные, инструментальные и программные средства** | ***Основная и дополнительная литература*:**<br>1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-рестораном бизнесе: практикум. М., 2006.<br>2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М., 2006.<br>3. Виноградова М.В. и др. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие. М., 2012.<br>4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М., 2012.<br>5. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. М., 2008.<br>6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. М., 2005.<br>7. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. М., 2010.<br>8. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. М., 2006.<br>9. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг. М., 2008.<br>10. Яковлев Г.А. экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие. М., 2006.<br>***Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:***<br>-электронно-библиотечная система IPR books;<br>-Российский союз туриндустрии. URL: http://www.rostorunion.ru;<br>-Федерация рестораторов и отельеров. / URL: http//www.frio.ru. |

| | |
|---|---|
| | ***Для освоения данной дисциплины требуются следующие инструментальные и программные средства:***<br>-лекционная аудитория, оборудованная компьютером и мультимедийным проектором;<br>-сетевой компьютерный класс для персонального тестирования;<br>-лицензионное программное обеспечение: ОС Microsoft Windows XP/7, офисный пакет Microsoft Office 2010. |
| **Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся** | Проблемные лекции; круглые столы на практических занятиях (дискуссии, дебаты,); анализ проблемных ситуаций; тестовые задания; коллоквиумы; аннотирование научной литературы; работа с глоссарием; работа с Интернет-источниками, монографиями; собеседование, подготовка докладов, рефератов, презентаций по проблемам гостиничного сервиса. |
| **Форма промежуточной аттестации** | Зачет, экзамен, курсовая работа |