

## АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины  
Направление подго-  
товки бакалавров

### ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

43.03.03 «Гостиничное дело» (гостиничная деятельность)

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретические основы гостиничной деятельности.</li> <li>2. Технология бронирования мест (номеров).</li> <li>3. Технология регистрации гостей.</li> <li>4. Технология работы административно-хозяйственной службы в гостинице.</li> <li>5. Технология оказания услуг питания.</li> <li>6. Технология работы дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы.</li> <li>7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.</li> <li>8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.</li> <li>9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.</li> </ol>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b></p>	<p>ОПК-3 – готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность,</p> <p>ПК-1 – готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей,</p> <p>ПК-2 – готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших и информационных технологий,</p> <p>ПК-5 – способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения,</p> <p>ПК-7 – готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем,</p> <p>ПК-8 – готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</p>
<p><b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</b></p>	<p>«Введение в гостеприимство».</p>
<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– квалификационные требования к персоналу гостиниц (ОПК-3);</li> <li>– теоретические основы гостиничной деятельности (ПК-1);</li> <li>– нормативные и правовые документы, регламентирующие гости-</li> </ul>

	<p>ничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения (ПК-2);</li> <li>– особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (ПК-5);</li> <li>– организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7);</li> <li>– профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;</li> <li>– технологии, используемые гостиничными предприятиями (ПК-8).</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (ОПК-3);</li> <li>– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания (ПК-1);</li> <li>– организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-2);</li> <li>– анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-5) (ПК-7);</li> <li>– выбирать оптимальные технологии для разных гостиниц и средств размещения (ПК-8).</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологиями бронирования гостя (ПК-1);</li> <li>– технологиями регистрации гостя (ПК-1);</li> <li>– технологиями предоставления дополнительных и развлекательных услуг (ПК-1);</li> <li>– технологиями услуг питания и др. (ПК-1);</li> <li>– навыками разработки стандартов обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-2);</li> <li>– навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей (ПК-5);</li> <li>– навыками контроля применения стандартов в гостиничной деятельности (ПК-7);</li> <li>– навыками разработки и внедрения технологических процессов в гостиничную деятельность в зависимости от требований потребителя (ПК-8).</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	презентации (Power Point), электронные учебные материалы на CD и в Интернет, электронные рассылки по E-mail.
<b>Формы текущего контроля:</b>	тесты, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, эссе, кейсы), курсовая работа, рейтинг-контроль.
<b>Формы промежуточного контроля:</b>	экзамен.

Составитель

Заведующий кафедрой КиГ

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03.



М.С. Земскова

О. Б. Ярьес

О. П. Полоцкая