

# Б1.В.12 Организация и технология гостиничного обслуживания

Объем дисциплины (модуля) 4 ЗЕТ (144 час)

## ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины - формирование у студентов систематизированных знаний об особенностях гостиничного бизнеса, организационном устройстве и функционировании гостиничного предприятия и его основных служб, а также применения новых производственных технологий гостиничного обслуживания.

Задачи дисциплины - формирование знания особенностей производства гостиничного продукта, требований профессиональных стандартов в гостиничном деле, умения организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса, навыков управления и оценки качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий

## ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

**ПК-4:** Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

**ПК-4.7:** Владеет терминологией в области новых производственных технологий, имеет навыки разработки и описания методологии новых производственных технологий

**ПК-4.6:** Знает методологию и принципы использования новых производственных технологий

**ПК-5:** Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

**ПК-5.3:** Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

**ПК-5.2:** Изучает требования туристов, анализирует мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

**ПК-5.1:** Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

**Знать:** особенности гостиничного бизнеса; организационное устройство и принципы функционирования гостиничного предприятия и его основных служб; требования профессиональных стандартов в гостиничном деле; особенности производства гостиничного продукта

**Уметь:** применять новые производственные технологии гостиничного обслуживания; организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса

**Владеть:** навыками управления и оценки качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Введение в проблематику гостиничного дела. Гостеприимство: историческая перспектива. Особенности гостиничного бизнеса

Раздел 2. Организационные структуры гостиничного предприятия. Организационное устройство и принципы функционирования гостиничного предприятия и его основных служб

Раздел 3. Гостиничная услуга как продукт. Особенности производства гостиничного продукта. Гостиничный продукт на транспорте

Раздел 4. Управление и оценка качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий