

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм» (бакалавриат)

ДИСЦИПЛИНА «Технологии обслуживания в туризме и гостеприимство»

Цель освоения дисциплины: получение теоретических знаний и практических навыков в сфере индустрии гостеприимства, а также специфике предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения.

Задачи дисциплины:

- изучить теорию в области современного развития гостиничного дела;
- изучить особенности и виды гостиничного продукта;
- изучить вопросы государственного регулирования средств размещения;
- проанализировать современное состояние и перспективы развития гостиничного дела;
- изучить организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц при работе с клиентами;
- изучить квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- проанализировать деятельность российских, международных гостиниц;
- изучить на практике деятельность гостиниц г.Сыктывкара.

Требования к уровню освоения дисциплины. Дисциплина формирует следующие компетенции:

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Общая трудоёмкость дисциплины: 3 ЗЕТ. Итоговый контроль – зачет.

Основные разделы:

- Введение в дисциплину. Основные понятия.
- Гостиничные услуги. Типология, характеристика, особенности.
- Гостиничные предприятия. Классификация и типология.
- Качество гостиничных услуг. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.
- Службы гостиничных предприятий.
- Дополнительные и персональные услуги в гостиницах.
- Особенности обслуживания клиентов предприятия индустрии гостеприимства.
- Франчайзинг. Международные гостиничные цепи. Модели управления гостиницами.

Составитель: старший преподаватель Шошина Н.А.