ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0CC3CF0002AE27B6433B365BDFC3E534
Владелец: Власова Тамара Ильинична
Действителен: с 18.12.2021 до 18.12.2022

АННОТАЦИИ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

1. Организация и технологии гостиничной деятельности.

Цель дисциплины - формирование у слушателей комплекса знаний и умений в области производственно-технологической деятельности, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, разработки профессиональных стандартов обслуживания и применения полученных знаний на практике.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

знать:

- требования к работе департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства;
- методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

уметь:

- применять методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

владеть:

- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;
- методами внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

Тематическое содержание дисциплины:

Тема 1. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.

Тема 2. Отделы бронирования, маркетинга и продаж.

Тема 3. Служба приёма и размещения гостиницы.

Тема 4. Административно-хозяйственная служба гостиницы.

Тема 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

Тема 6. Служба безопасности в отеле.

Литература:

- Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с.
- Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.
- Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.

2. **Классификации и сертификация гостиниц**.

Цель дисциплины - формирование у слушателей комплекса знаний и умений в области классификации и сертификации гостиниц, составления нормативной документации к области классификации гостиниц и применение полученных знаний на практике.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

знать:

- способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;

- методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
- требования и порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификации объектов туриндустрии;
- требования к экспертам по классификации гостиниц и иных средств размещения;
- этапы классификации объектов туриндустрии;
- порядок апелляции в рамках классификации объектов туриндустрии;
- требования к гостиницам и иным средствам размещения различной категории;
- критерии балльной оценки гостиниц и иных средств размещения различной категории;
- критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения различной категории;
- требования к номерам гостиниц и иных средств размещения разных категорий;
- критерии балльной оценки номеров гостиниц и иных средств размещения разных категорий;
- принципы экспертной деятельности;
- ответственность эксперта при классификации объектов туриндустрии;

уметь:

- организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
- планировать проведение классификации гостиницы или иного средства размещения;
- оценивать гостиницы или иные средства размещения, их номерной фонд и персонал на соответствие категории;

– составлять протоколы обследования гостиниц и иных средств размещения на соответствие требованиям Системы классификации;
– составлять акты оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения;

<u>владеть</u>:

– навыками классификации гостиниц и иных средств размещения;
– технологией проведения экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения.

Тематическое содержание дисциплины:

Тема 1. Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туриндустрии.

Тема 2. Порядок классификации объектов туриндустрии.

Тема 3. Основы оценки соответствия.

Тема 4. Ответственность эксперта при классификации объектов туриндустрии.

Литература:

– Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.
– Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с.
– Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.
– Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Г.М. Дехтярь. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 154 с. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 154 с.