

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:53  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:

Руководитель ООП



Л.П. Богданова

«15» сентября 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель к.ф.-м.н., доцент Домбровская В.Е.

Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Наименование дисциплины**

**Технологии и организация гостиничных услуг**

### **2. Цели и задачи дисциплины**

Целью дисциплины является изучение сервисного бизнеса, связанного с организацией и функционированием гостиничного хозяйства как основной части индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- изучать особенности современного состояния и развития индустрии гостеприимства,
- выявлять виды и место гостиничных услуг в структуре гостеприимства,
- анализировать классификации и типологии гостиничных предприятий,
- изучать современные технологии гостиничных услуг,
- разрабатывать стратегии маркетинга в гостинично-туристском сервисе.

### **3. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» входит в число дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержательно дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма», «Менеджмент в туризме», «География сферы услуг и организация обслуживания».

**Уровень начальной подготовки** обучающегося для успешного освоения дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг»:

- *Иметь представление* о средствах размещения и их роли в развитии туризма;
- *Знать* основные виды средств размещения, их место в комплексе туристских услуг.

**4. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, 8 семестр), в том числе:**

**контактная работа:** лекции – 15 час., практические занятия – 30 час.;

**контактная внеаудиторная работа:** –

**самостоятельная работа:** – 27 час.

**5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

| <b>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</b>  | <b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>  |
|---|---|
| <b>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b> | <b><i>ПК-4.1</i></b> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
|   | <b><i>ПК-4.2</i></b> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты   |
|   | <b><i>ПК-4.3</i></b> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания  |

**6. Форма промежуточной аттестации – зачет**

**7. Язык преподавания – русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

| Учебная программа –<br>наименование разделов и тем   | Всего<br>(час.) | Контактная работа (час.) |                         |  | Самостоятел<br>ьная работа,<br>в том числе<br>Контроль<br>(час.) |
|--|-----------------|--------------------------|-------------------------|--|--|
|  |                 | Лекции                   | Практические<br>занятия | Контроль<br>самостоятельной<br>работы (в том числе<br>курсовая работа) |  |
| <b>Введение.</b>   | 1               | 1                        |                         |  |  |
| Тема 1. <b>Гостиничные услуги.</b>   | 6               | 1                        | 2                       |  | 3  |
| Тема 2. <b>Гостиничные предприятия. Классификация и типология.</b>                         | 10              | 2                        | 4                       |  | 4  |
| Тема 3. <b>Качество предоставляемых услуг.</b>   | 9               | 2                        | 4                       |  | 3  |
| Тема 4. <b>Характеристика основных служб гостиничных предприятий.</b>                      | 9               | 2                        | 4                       |  | 3  |
| Тема 5. <b>Предоставление дополнительных и персональных услуг.</b>                         | 8               | 1                        | 4                       |  | 3  |
| Тема 6. <b>Работа гостиничного персонала с клиентами.</b>                                  | 9               | 2                        | 4                       |  | 3  |
| Тема 7. <b>Маркетинг гостиничных услуг.</b>  | 10              | 2                        | 4                       |  | 4  |
| Тема 8. <b>Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг.</b> | 10              | 2                        | 4                       |  | 4  |
| <b>ИТОГО</b>   | <b>72</b>       | <b>15</b>                | <b>30</b>               |  | <b>27</b>  |

### III. Образовательные технологии

| Учебная программа –<br>наименование разделов и<br>тем (в строгом<br>соответствии с разделом<br>II РПД) | Вид занятия          | Образовательные технологии  |
|--|----------------------|---|
| <b>Введение.</b>   | Лекция               | Традиционная лекция (вводная;<br>информативная)                                   |
| Тема 1. <b>Гостиничные<br/>услуги.</b>   | Лекция               | Традиционная лекция (вводная;<br>информативная)                                   |
|  | Практическое занятие | Семинар   |
| Тема 2. <b>Гостиничные<br/>предприятия.<br/>Классификация и<br/>типология.</b>                         | Лекция               | Традиционная лекция (вводная;<br>информативная)                                   |
|  | Практическое занятие | Дискуссионная технология.<br>Семинар (групповая форма<br>работы), мозговой штурм. |
| Тема 3. <b>Качество<br/>предоставляемых услуг.</b>   | Лекция               | Лекция-визуализация   |
|  | Практическое занятие | Дискуссионная технология.<br>Семинар (групповая форма<br>работы), мозговой штурм  |
| Тема 4. <b>Характеристика<br/>основных служб<br/>гостиничных<br/>предприятий.</b>                      | Лекция               | Традиционная лекция<br>(информативная)  |
|  | Практическое занятие | Практическое занятие на<br>формирование умений и навыков)                         |
| Тема 5. <b>Предоставление<br/>дополнительных и<br/>персональных услуг.</b>                             | Лекция               | Традиционная лекция<br>(информативная)  |
|  | Практическое занятие | Дискуссионная технология.<br>Семинар (групповая форма<br>работы), мозговой штурм. |
| Тема 6. <b>Работа<br/>гостиничного персонала с<br/>клиентами.</b>                                      | Лекция               | Традиционная лекция<br>(информативная)  |
|  | Практическое занятие | Деловая игра  |
| Тема 7. <b>Маркетинг<br/>гостиничных услуг.</b>  | Лекция               | Лекция-визуализация   |
|  | Практическое занятие | Дискуссионная технология.<br>Семинар (групповая форма<br>работы), мозговой штурм. |

|   |                      |                                     |
|---|----------------------|-------------------------------------|
| Тема 8. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг. | Лекция               | Традиционная лекция (информативная) |
|   | Практическое занятие | Семинар                             |

#### IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

##### Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

| Планируемые результаты обучения по дисциплине  | Оценочные материалы  | Способы оценки   |
|--|--|--|
| <i>ПК-4.1</i> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета) | <p><b>«Зачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального;</li> <li>- индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности;</li> <li>- обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время выполнения индивидуального задания;</li> <li>- обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей;</li> <li>- обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями</li> </ul> <p><b>«Не зачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении;</li> <li>- индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не;</li> <li>- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения;</li> </ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>- обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями.</p>   |
| <p><b>ПК-4.2</b> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p> | <p>Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета</p> | <p><b>«Зачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального;</li> <li>- индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности;</li> <li>- обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей;</li> <li>- обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями</li> </ul> <p><b>«Не зачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении;</li> <li>- индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не;</li> <li>- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения;</li> <li>- обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями.</li> </ul> |

|  |                           |   |
|--|---------------------------|---|
| <p><b>ПК-4.3</b> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p> | <p>Решение кейс-задач</p> | <p><b>«Отлично»</b><br/>Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи.<br/><b>«Хорошо»</b><br/>Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей<br/><b>«Удовлетворительно»</b><br/>Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи.<br/><b>«Неудовлетворительно»</b><br/>Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи</p> |
|--|---------------------------|---|

### Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Дисциплина заканчивается зачетом.

**Примерные вопросы к зачету и для самостоятельного изучения приведены в разделе VI РПД.**

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

| Оценка | Критерии оценивания  | Показатели оценивания   |
|--------|--|---|
| «5»    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>- точно используется терминология;</li> <li>- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>- последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы;</li> <li>- уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>- демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>- подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul> |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>   |  |
| «4» | <ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> </ul> <p>Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li> <li>- дает полные ответы на теоретические вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>- правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul> |
| «3» | <ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей</li> </ul>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | <p>умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>- продемонстрировано усвоение основной литературы</p> | <p>профессиональной деятельности;</p> <p>- при ответе на вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <p>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p> |
| «2» | <p>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>- не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>  | <p>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>- не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>- не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>                             |

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении практических работ

| Критерии оценки             | Оценка  |
|-----------------------------|---|
| Качество выполненной работы | «5», если работа соответствует эталонному выполнению (эталонное оформление и эталонный результат вычислений или операций с данными) |
|                             | «4», если в целом работа соответствует эталонному выполнению, но содержит ошибки в оформлении                                       |

|  |   |
|--|---|
|  | «3», если работа соответствует эталонному выполнению в меньшей степени (содержит ошибки в оформлении, а также ошибки в вычислениях, приводящие к неверным результатам)  |
|  | «2», если работа не соответствует эталонному выполнению (неверно оформлена, а также ошибки в вычислениях, приводящие к неверным результатам, или отсутствие вычислений) |

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **Основная литература**

1. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

### **Дополнительная литература**

1. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. Г. Радыгина. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 80 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
2. Экономика и организация туризма: международный туризм [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2015. — 566 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53700>

#### **а) Лицензионное программное обеспечение**

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014  
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

#### **б) Свободно распространяемое программное обеспечение**

Adobe Reader XI – бесплатно

Vilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно  
OpenOffice – бесплатно  
QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно  
WinDjView 2.1 – бесплатно

### 3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### Примерный перечень вопросов к коллоквиуму/семинару по основным категориям дисциплины

#### ***1. Современный рынок услуг. Роль и место рынка туристских и гостиничных услуг в системе рынка услуг***

- Современный рынок услуг: основные понятия, структура, закономерности развития (закон спроса, закон предложения и др.).
- Характеристика фундаментальных понятий: нужды, потребности, спрос, товарное предложение, рыночная конъюнктура.
- Основные функции рынка. Классификация рынков.
- Понятие рынка туристских и гостиничных услуг. Структура рынка туристских и гостиничных услуг.
- Тенденции и перспективы развития рынка туристских и гостиничных услуг.
- Показатели, характеризующие рынок: емкость, уровень сбалансированности спроса и предложения, условия реализации туристского продукта.
- Основные факторы, оказывающие влияние на функционирование туристского рынка.

#### ***2. Исследование и анализ рынка туристских и гостиничных услуг***

- Цели и задачи изучения рынка.
- Методология изучения рынка.
- Основные направления исследования рынка.

- Информационные источники: типы, виды, методы отбора.
- Виды и структура рыночной информации.
- Методика проведения исследования рынка туристских и гостиничных услуг.

### **3. Анализ и оценка рыночной конъюнктуры**

- Применение комплексного подхода к изучению конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
- Методы прогнозирования рыночной конъюнктуры туристских и гостиничных услуг.
- Система показателей оценки рыночной конъюнктуры.
- Процесс исследования конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
- Разработка конъюнктурного прогноза.
- Определение емкости и доли рынка туристских и гостиничных услуг.

### **4. Исследование потребителей рынка туристских и гостиничных услуг**

- Основные цели и задачи исследования потребителей.
- Основные факторы, определяющие оценки и поведение потребителей.
- Направления изучения потребителей. (Изучение отношения к компании и ее продуктам. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов. Изучение намерений и поведения потребителей.)
- Процесс анализа потребителей.

### **5. Исследование конкурентов и их стратегий**

- Основные цели и задачи исследования конкурентов.
- Процесс анализа конкурентов.
- Составление портрета конкурента.
- Исследование конкурентоспособности продуктов и эффективности маркетинговой деятельности.
- Исследование конкурентоспособности организации в целом.

## **Банк вопросов для самостоятельной работы**

### **Понятие « гостиничной деятельности»**

1. Место гостиничной индустрии в системе туризма.
2. История развития индустрии гостеприимства в мире.
3. История развития индустрии гостеприимства в России.
4. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
5. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
6. Понятия «услуга» и «обслуживание».
7. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
8. Гостиничный продукт.
9. Уровни гостиничного продукта.
10. Тенденции развития международного гостиничного рынка.
11. Состояние и перспективы развития гостиниц в Российской Федерации.
12. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.

13. Перспективы развития гостиничного рынка Москвы.
14. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
15. Анализ рынка гостиничных услуг в Москве.

### **Понятие «гостиничного сервиса»**

1. Классификация средств размещения по ЮНВТО.
2. Классификация средств размещения в России.
3. Признаки классификации гостиниц.
4. Типология гостиниц.
5. Классификации гостиниц по уровню комфорта.
6. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
7. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
8. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.
9. Организационная структура гостиничного предприятия.
10. Типы организационных структур.
11. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
12. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
13. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
14. Этапы обслуживания клиента в гостинице.
15. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства.

### **«Организация деятельности службы приема и размещения»**

1. Организационная структура и функции службы приема и размещения.
2. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
3. Типы бронирования. Аннуляция бронирования.
4. Оборудование стойки службы приёма и размещения.
5. Порядок регистрации в гостиницах иностранных граждан, граждан СНГ и граждан Российской Федерации.
6. Квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения.
7. Процедура встречи, приветствия, размещения и проверки платежеспособности гостя.
8. Процедура назначения номера, размещения гостя в номер.
9. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
10. Встреча и обслуживание VIP гостей.
11. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
12. Организация работы операторов телефонной связи.
13. Функциональные обязанности обслуживающего персонала в униформе.
14. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
15. Особенности регистрации туристских групп.

### **«Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг»**

1. Основные гостиничные услуги.

2. Сопутствующие гостиничные услуги.
3. Дополнительные гостиничные услуги.
4. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.
5. Технология и организация спортивных мероприятий в гостинице.
6. Технология и организация лечебно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
7. Технология и организация конференций в гостинице.
8. Предоставление услуг трансфера в гостинице.
9. Организация службы проката автомобилей в гостинице.
10. Организация торгового обслуживания в гостинице.
11. Технология и организация работы службы консьержей.
12. Технология и организация работы службы питания.
13. Технология и организация кейтерингового обслуживания.
14. Технология формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице.
15. Технология и организация работы SPA-центров, SPA-салонов в гостиницах (услуги талассотерапии, винотерапии и т.д.).

#### **«Организация деятельности административно-хозяйственной службы»**

1. Организационная структура и функции административно-хозяйственной службы.
2. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.
3. Взаимодействие административно-хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
4. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
5. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
6. Организация работы прачечной в гостинице, обучение персонала, должностные инструкции.
7. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг административно-хозяйственной службой.
8. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
9. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
10. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
11. Уборка гостевых номеров, типы уборок.
12. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.
13. Управление материально-техническими запасами.
14. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней административно-хозяйственной службы.
15. Спецодежда и форменная одежда сотрудников административно-хозяйственной службы, характеристика, типы, комплектация.

## **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЮ**

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ» принятом на заседании ученого совета ТвГУ 31.05.2017 г., протокол №10, содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме. В 7 семестре итоговой формой контроля по дисциплине служит зачет, в связи с чем 100 баллов, суммарно отводимых на дисциплину, делятся соответственно: 1 модуль – 50 баллов; 2 модуль – 50 баллов.

### **1 модуль**

#### **Темы, выносимые на контроль:**

Введение.

Тема 1. Гостиничные услуги.

Тема 2. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.

Тема 3. Качество предоставляемых услуг.

**Распределение баллов:** письменная контрольная работа 20 баллов.

Практические работы – 15 баллов.

Работа на занятиях, посещаемость – 10 баллов.

Написание рефератов, устные сообщения – 5 баллов.

## **КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА №1.**

Письменная работа «**Туризм и гостеприимство. Гостиничные услуги**»:

Современная система туризма: факторы развития и хозяйствующие субъекты.

Сравнительный анализ индустрии туризма и индустрии гостеприимства.

Факторы развития индустрии гостеприимства. Понятие гостиничного

продукта и гостиничных услуг. Современные тенденции развития индустрии

гостеприимства. Типы гостиниц по характеру отношений между

собственниками и системой управления: независимые гостиницы и гостиницы

в составе гостиничных цепей. Основные характеристики услуг и особенности

деятельности предприятий сервиса. Характеристика технического и

технологического сервиса. Характеристика информационного, транспортно-

коммуникационного и гуманитарного сервиса. Характеристики гостиничного

продукта, отличающие его от товара. Отличительные особенности и свойства

гостиничного продукта. Стандартная классификация средств размещения

туристов: цели и основные элементы. Классификация отелей.

Функциональное назначение гостиниц: транзитные и целевые.

### **2 модуль.**

#### **Темы, выносимые на контроль:**

Тема 4. Характеристика основных служб гостиничных предприятий:

Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг

Тема 6. Работа гостиничного персонала с клиентами.

Тема 7. Маркетинг гостиничных услуг



Тема 8. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг.

**Распределение баллов:** письменная контрольная работа - 20 баллов.

Практические работы - 15 баллов.

Работа на занятиях, посещаемость - 10 баллов.

Написание рефератов, устные сообщения - 5 баллов.

## VII. Материально-техническое обеспечение

| Наименование специальных* помещений  | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа  |
|--|---|---|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №112 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)                          | Мультимедийный комплект учебного класса (вариант №2) Проектор Casio XJ-M140, настенный проекц. экран Lumien 180*180. Ноутбук Dell N 4050. Сумка 15,6'', мышшь   | Google Chrome – бесплатный<br>Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;<br>MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;   |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2) | Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D<br>Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой<br>Доска белая офисная магнит «Proff»<br>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW<br>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW<br>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW<br>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW | Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian – бесплатный<br>ArcGIS 10.4 for Desktop<br>Google Chrome – бесплатный<br>Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows<br>MapInfo Professional 12.0<br>OpenOffice – бесплатный<br>QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный<br>Win DjView 2.0.2 – бесплатный<br>MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Компьютер iRUCorp 510<br/>15-2400/4096/500/DVD-<br/>RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510<br/>15-2400/4096/500/DVD-<br/>RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510<br/>15-2400/4096/500/DVD-<br/>RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510<br/>15-2400/4096/500/DVD-<br/>RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510<br/>15-2400/4096/500/DVD-<br/>RW</p> |  |
|--|---|--|

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

| №п.п. | Обновленный раздел<br>рабочей программы<br>дисциплины | Описание внесенных<br>изменений | Реквизиты документа,<br>утвердившего<br>изменения |
|-------|---|---------------------------------|---|
| 1.    |   |                                 |   |
| 2.    |   |                                 |   |