

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 08.07.2024 10:50:27
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1b375f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП
И.П. Богданова
2023 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Технологии и организация гостиничных услуг

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса
очной формы обучения

Составитель: к.г.н., доцент В.Е. Домбровская



Тверь, 2023

I. АННОТАЦИЯ

1. Цель 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.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений. Содержательно дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма».

3. 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.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине (или модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов	ПК-4.1 – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
	ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<i>ПК-4.3</i> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
---	--

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения – зачёт в 8 семестре.

6. Язык преподавания – русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоя тельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоя тельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практич еская подгото вка	всего	в т.ч. практ ическ ая подго товка		
Введение.	8	2				6	
Тема 1. Гостиничные услуги.	12	2		4		6	
Тема 2. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.	14	4		4		6	
Тема 3. Качество предоставляемых услуг.	10	2		2		6	
Тема 4. Характеристика основных служб гостиничных предприятий.	16	4		4		8	
Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.	12	2		2		8	
Тема 6. Работа гостиничного персонала с клиентами.	16	4		4		8	

Тема 7. Маркетинг гостиничных услуг.	16	4		4			8
Тема 8. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг.	13	4		4			5
Экзамен	27						27
ИТОГО	144	28		28			88

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Введение.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
Тема 1. Гостиничные услуги.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Семинар
Тема 2. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.

Тема 3. Качество предоставляемых услуг.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм
Тема 4. Характеристика основных служб гостиничных предприятий.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Практическое занятие на формирование умений и навыков)
Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 6. Работа гостиничного персонала с клиентами.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра
Тема 7. Маркетинг гостиничных услуг.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма 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

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК-4: Способен обеспечить качество обслуживания туристов и экскурсантов с учетом современных стандартов

Индикатор – 4.1. Применяет нормативные документы, регламентирующие качество обслуживания и безопасности туристов

Задание: Рассмотреть ситуационную задачу. В декабре между потребителем С. И турфирмой был заключен договор о реализации туристского продукта, согласно которому во время пребывания в месте отдыха предусматривались услуги размещения в отеле 5* «все включено». Однако по прибытию гражданина С. Его разместили в отеле 3*. К кому, в какие сроки и какие требования может предъявить отдыхающий?

Критерии оценки:

Шкала оценивания:

5 баллов – ответ соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано.

4 балла – Предложенная тема раскрыта полностью. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

3 балла – аргументы недостаточно проработаны.

2 балла – Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении студент дает поверхностные ответы.

1 балл – Предложенная тема раскрыта поверхностно, теоретическая и практическая части недостаточно проработаны. Отсутствует продуманная структура. Доклад отличается непоследовательностью.

0 баллов – проект не соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа.

Индикатор – 4.2. Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Индикатор – 4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

Задание: Предложить инструменты для исследования мотивов выбора гостиницы и удовлетворенности предоставленными услугами со стороны клиентов.

Критерии оценки:

Шкала оценивания:

5 баллов – ответ соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность.

Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано.

4 балла – Предложенная тема раскрыта полностью. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

3 балла – аргументы недостаточно проработаны.

2 балла – Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении студент дает поверхностные ответы.

1 балл – Предложенная тема раскрыта поверхностно, теоретическая и практическая части недостаточно проработаны. Отсутствует продуманная структура. Доклад отличается непоследовательностью.

0 баллов – проект не соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа.

Требования к рейтинг-контролю

Изучение дисциплины предполагается в течение 1 семестра. Семестр делится на 2 части (модуля). По окончании модуля производится оценка качества усвоения студентом изученного материала.

По каждому модулю баллы распределяются следующим образом:

Текущий контроль (текущая аттестация) ответ на практическом занятии – до 3 баллов; за подготовку доклада – до 5 баллов, решение кейса – до 3 баллов и т.д.

Рейтинговый контроль проводится в форме контрольной работы или контрольного тестирования.

В течение семестра студент имеет возможность набрать максимально 60 баллов.

На экзамене студент может набрать от 0 до 40 баллов. Баллы, набранные в течение семестров, суммируются с количеством баллов, полученных на экзамене, и по итогам этого выставляется оценка в ведомость и зачетную книжку.

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если общее количество баллов составляет 85 и более. Оценка «хорошо» выставляется, если студент набрал от 70 до 84 баллов. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент набрал от 40 до 69 баллов. Если обучающийся набрал менее чем 40 баллов, то в ведомости проставляется «неудовлетворительно».

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

А) Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042> (дата обращения: 11.07.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341> (дата обращения: 11.07.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524> (дата обращения: 11.07.2021). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044015> (дата обращения: 11.07.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : практикум / Л.В. Баумгартен. — М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 216 с. - ISBN 978-5-9558-0425-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1010033> (дата обращения: 11.07.2021).

– Режим доступа: по подписке.

2) Программное обеспечение

1. Google Chrome

2. Яндекс Браузер

3. Kaspersky Endpoint Security

4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

5. ОС Linux Ubuntu

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).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://library.tversu.ru> - сайт научной библиотеки ТвГУ;

<http://www.library.tver.ru> - сайт библиотеки им. Горького (г. Тверь);

<http://www.rsl.ru> - сайт Русской библиотеки (г. Москва);

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Примерный перечень вопросов к коллоквиуму/зачету по основным категориям дисциплины

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

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

2. Исследование и анализ рынка туристских и гостиничных услуг

1. Цели и задачи изучения рынка.
2. Методология изучения рынка.
3. Основные направления исследования рынка.
4. Информационные источники: типы, виды, методы отбора.
5. Виды и структура рыночной информации.
6. Методика проведения исследования рынка туристских и гостиничных услуг.

3. Анализ и оценка рыночной конъюнктуры

1. Применение комплексного подхода к изучению конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
2. Методы прогнозирования рыночной конъюнктуры туристских и гостиничных услуг.
3. Система показателей оценки рыночной конъюнктуры.
4. Процесс исследования конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
5. Разработка конъюнктурного прогноза.
6. Определение емкости и доли рынка туристских и гостиничных услуг.

4. Исследование потребителей рынка туристских и гостиничных услуг

1. Основные цели и задачи исследования потребителей.
2. Основные факторы, определяющие оценки и поведение потребителей.

3. Направления изучения потребителей. (Изучение отношения к компании и ее продуктам. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов. Изучение намерений и поведения потребителей.)
4. Процесс анализа потребителей.
- 5. Исследование конкурентов и их стратегий**
 1. Основные цели и задачи исследования конкурентов.
 2. Процесс анализа конкурентов.
 3. Составление портрета конкурента.
 4. Исследование конкурентоспособности продуктов и эффективности маркетинговой деятельности.
 5. 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.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №115 (170021, Тверская обл., г. Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Проектор BENQ MW817ST, Экран Lumien Eco 200*200 Учебная мебель Переносной ноутбук	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE 5. ОС Linux Ubuntu

Помещения для самостоятельной работы:

Наименование помещений	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №111 (170021, Тверская обл., г. Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	1. Комплект учебной мебели 2. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 3. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 4. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 5. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 6. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 7. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 8. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 9. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 10. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 11. МОНОБЛОК "ГРАВИТОН" М40И 12. Сканер Plustek OpticPro A320 13. Проектор EPSON EB-W39 14. Экран для проектора (Cactus Expert) 15. Доска белая офисная магнит «Proff»	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE 5. ОС Linux Ubuntu; ОС Windows 6. ГИС Аксиома 7. QGIS 3.32

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения

1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён перечень рекомендуемой литературы.	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
2.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён список программного обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
3.	VII. Материально-техническое обеспечение	Обновлён перечень материально-технического обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии