

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:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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

Утверждаю:  
Руководитель ООП

  
Е.П. Богданова  
2023 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**Технологии гостеприимства**

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. Цели и задачи дисциплины**

Цель: изучение международных технологий гостеприимства как единства всех сотрудничающих друг с другом гостиничных, туристских, транспортных и других предприятий в системе гостинично-туристского комплекса.

Задачи:

- знать основные особенности международной индустрии гостеприимства и стратегии ее развития,
- анализировать особенности гостиничных услуг и многообразие систем гостиничных предприятий,
- давать характеристики основных служб международной индустрии гостеприимства,
- изучать трансферты международных технологий индустрии гостеприимства, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания.

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

Дисциплина «Технологии гостеприимства» входит в число дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержательно дисциплина «Технологии гостеприимства» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма», «Менеджмент в туризме», «География сферы услуг и организация обслуживания». Знания, полученные в ходе освоения дисциплины, необходимы для подготовки выпускных работ.

**Уровень начальной подготовки** обучающегося для успешного освоения дисциплины «Технологии гостеприимства»:

- *Иметь представления* структуре туризма как экономической деятельности, о значении гостеприимства в развитии туризма;
- *Знать* основные виды туристских ресурсов, роль инфраструктуры в развитии 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, 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 потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<i>ПК-4.1</i> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
	<i>ПК-4.2</i> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	<i>ПК-4.3</i> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения – зачет, 8 семестр.**

**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.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	

<b>Введение.</b>	1	1			
Тема 1. <b>Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.</b>	6	1	2		3
Тема 2. <b>Гостиничные услуги.</b>	10	2	4		4
Тема 3. <b>Гостиничные предприятия. Классификация и типология.</b>	9	2	4		3
Тема 4. <b>Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.</b>	9	2	4		3
Тема 5. <b>Предоставление дополнительных и персональных услуг.</b>	8	1	4		3
Тема 6. <b>Работа персонала с клиентами.</b>	9	2	4		3
Тема 7. <b>Качество предоставляемых услуг.</b>	10	2	4		4
Тема 8. <b>Трансферт технологий.</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 – наименование разделов и тем <i>(в строгом соответствии с разделом II РПД)</i>	Вид занятия	Образовательные технологии
<b>Введение.</b>	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
Тема 1. <b>Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.</b>	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Семинар
Тема 2. <b>Гостиничные услуги.</b>	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 3. <b>Гостиничные предприятия. Классификация и типология.</b>	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм

Тема 4. <b>Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.</b>	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Практическое занятие на формирование умений и навыков)
Тема 5. <b>Предоставление дополнительных и персональных услуг.</b>	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 6. <b>Работа персонала с клиентами.</b>	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра
Тема 7. <b>Качество предоставляемых услуг.</b>	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 8. <b>Трансферт технологий.</b>	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
<b>ПК-4.1</b> – 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	<b>«Зачтено»</b> - обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального; - индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности; - обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время

		<p>выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей;</p> <p>- обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями</p> <p><b>«Не зачтено»</b></p> <p>- в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении;</p> <p>- индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не;</p> <p>- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения;</p> <p>- обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или неточности, 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> <p>- обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального;</p> <p>- индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности;</p> <p>- 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;</p> <p>- обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями</p> <p><b>«Не зачтено»</b></p> <p>- в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания</p>

		<p>присутствуют существенные упущения в оформлении;</p> <p>- индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не;</p> <p>- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения;</p> <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-4.3</b> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	Решение кейс-задач	<p><b>«Отлично»</b> Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи.</p> <p><b>«Хорошо»</b> Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей</p> <p><b>«Удовлетворительно»</b> Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи.</p> <p><b>«Неудовлетворительно»</b> 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»	<p>- полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</p> <p>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</p>	<p>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы;</p> <p>- последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <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>
«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: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один –</p>	<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>



	<p>два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- при ответе на вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>- допущены ошибки в определении понятий, при использовании</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>- не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на</li> </ul>

	терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; - не сформированы компетенции, умения и навыки.	задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 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

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511182> (дата обращения: 29.06.2023).
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/518225> (дата обращения: 29.06.2023).

#### б) Дополнительная литература

1. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.И. Клепцова. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012. — 106 с. —

978-5-93252-266-0. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/12699.html>

2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. : табл., граф., ил, схемы - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01263-6 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>
3. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса / Стригунова Дина Павловна; Д. П. Стригунова. - Москва : КноРус, 2015. - 227 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-167. - ISBN 978-5-406-03853-6. Режим доступа : [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=53303](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53303)

## 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.lanbook.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.

#### **Темы рефератов для самостоятельной работы по основным направлениям программы**

По дисциплине предусматривается выполнение реферативных/аналитических, исследовательских работ. Целью такого вида работы является обучение студентов процессам организации обслуживания на гостиничном предприятии и пониманию технологических процессов в гостинице, их роли в обслуживании клиентов. Основными задачами обучающихся являются:

- систематизация, закрепление, расширение знаний, полученных при изучении курса;
- развитие навыков самостоятельной исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

#### **В процессе работы обучающийся должен уметь:**

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

#### **Примерная тематика работ:**

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
4. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
8. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
10. Технология работы швейцаров, подносчиков багажа, пажей-посыльных, службы консьержей и дворецких в гостинице.
11. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
12. Технология работы бизнес-центра, экскурсионного бюро, телекоммуникационных услуг в гостинице.
13. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Технология работы спортивно-оздоровительного и медицинского центра в гостинице.
15. Технология работы службы питания в гостинице, Room-service, кейтеринга, столовой, лобби-баров, банкетов и конференций в гостиницах.
16. Технология работы службы хозяйственного обеспечения, бытовых услуг и уборки в гостинице.
17. Технология работы административной службы, отдела по управлению персоналом, маркетинга и продаж, инженерно-технической службы, в гостинице.
18. Технология работы отдела безопасности, организации хранения личных клиентов в гостинице.
19. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
20. Роль, место и организация службы бронирования в структуре гостиницы. Требования к персоналу. Виды тарифов. Системы скидок.
21. Технология и организация конференций в гостинице.
22. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.
23. Технология и организация работы фитнес-центра в гостинице.
24. Банкет-фуршет: организация и обслуживание.
25. Банкет-коктейль: организация и обслуживание.
26. Технология и организация услуг в Wellness- отелях.
27. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
28. Технология и организация SPA-услуг в гостинице.
29. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице.
30. Организация торгового обслуживания в гостинице.



31. Стандарты качества гостиничных помещений.

32. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль.

### **Требования к рейтинг-контролю**

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ» содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме. В 8 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. Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.

Тема 2. Гостиничные услуги.

Тема 3. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.

Тема 4. Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.

Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных 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. Международные модели 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 6. Работа персонала с клиентами.  
 Тема 7. Качество предоставляемых услуг.  
 Тема 8. Трансферт технологий.

**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 № 2.**

#### **Письменная работа.**

Лицензирование гостиничной деятельности. Стандартизация гостиничных услуг. Сертификация гостиничных услуг. Показатели качества гостиничных услуг. Типы качества. Способы предоставления качественного обслуживания: американская модель и модель независимых предприятий. Пятиступенчатая модель качества обслуживания. Технологический цикл обслуживания гостей. Типы клиентов гостиничных предприятий. Психологические роли гостей отелей. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.

Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Услуги питания. Дополнительные услуги: бронирование и аренда транспорта, «встречи-проводы», экскурсионные услуги.

Международные технологии гостеприимства и их трансферт. Транснациональные компании в индустрии гостеприимства. Формирование ожиданий покупателей гостиничной услуги. Пять уровней отношений гостиничного предприятия с гостем: основной, реагирующий, ответственный, проактивный, партнерства. Использование специальных инструментов маркетинга: дополнительные финансовые льготы, дополнительные социальные льготы, подключение к структурным связям. Технология продаж гостиничных услуг. Договорные вертикальные и горизонтальные маркетинговые системы в гостиничном бизнесе. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии). Примеры продуктов индустрии международного гостеприимства. Разработка продукта в компании Мариотт. Управление качеством в компании Скотт'с Отелс Лимитед. Разработка стратегического плана маркетинга в компании Хилтон Интернэшнл. Процесс интернационализации Группы АККОР. Пицца Хат в Москве. Кенни Роджерс Ростере (KPP) в Китае.

## **VII. Материально-техническое обеспечение**

<b>Наименование специальных* помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений</b>	<b>Перечень программного обеспечения</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового	Проектор BENQ MW817ST, Экран Lumien Eco 200*200 Учебная мебель	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security

проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №115 (170021, Тверская обл., г. Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2	Переносной ноутбук	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	Обновлен перечень рекомендуемой литературы.	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
2.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлен список программного обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
3.	VII. Материально-техническое обеспечение	Обновлен перечень материально-технического обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии

