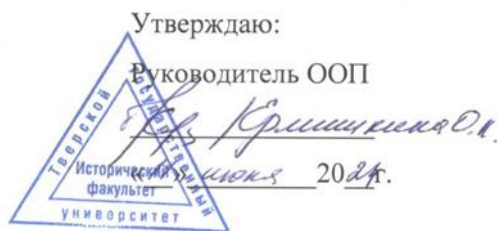


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 13.11.2024 11:15:44  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## Гостиничный сервис

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса

очной формы обучения

Составитель: Ермишкина О.К.

Тверь, 2024

## **I. Аннотация**

### **1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом**

Гостиничный сервис

### **2. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование у студентов основ знаний, умений и навыков в области гостиничного сервиса, обеспечивающих их профессиональное участие в реализации гостиничных услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с нормативно-правовым обеспечением гостиничной сферы;
- определение специфики систем классификации гостиниц в различных странах;
- характеристика гостиничных цепей;
- изучение истории развития и современного состояния гостиничного сервиса в России и за рубежом;
- рассмотрение специфики гостиничного сервиса как вида деятельности предприятий сферы обслуживания;
- выявление особенностей работы различных служб в гостинице;
- изучение особенностей профессиональной деятельности сотрудников гостиницы;
- формирование практических навыков и умений по осуществлению проектов для гостиничного сервиса.

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

Курс «Гостиничный сервис» входит в вариативную часть и является обязательной дисциплиной, формирующей профессиональные компетенции (ПК) – модуль 3. Логически и содержательно-методически взаимосвязан со следующими дисциплинами: «Введение в профессию», «Основы туристской деятельности», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Экскурсионный сервис», «Музейный сервис», «Ресторанный сервис», «Выставочная деятельность».

#### 4. Объем дисциплины:

3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе

**контактная работа:** лекции 34 часа, практические занятия 17 часов,

**самостоятельная работа:** 30 часов, **контроль:** 27 часа.

#### 5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6.2	Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального опыта.
УК-6.4	Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.

#### 6. Форма промежуточной аттестации экзамен

7. Язык преподавания русский.

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

Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
		Лекции и	Практические работы	
<b>1. Введение.</b>				
1.1 Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом	4	2		2
<b>2. История развития гостиничной индустрии</b>				

2.1 История развития гостеприимства в Европе	4	2		2
2.2 История гостиничной индустрии в России	4	2		2
<b>3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии</b>				
3.1 Динамика гостиничной индустрии	4	2		2
3.2 Новые технологии в гостиничной индустрии	4	2		2
<b>4. Характеристика и особенности гостиничных услуг</b>				
4.1 Гостиничный продукт и его составляющие	4	2		2
<b>5. Классификация гостиничных и туристских предприятий</b>				
5.1 Виды, принципы, методы классификации средств размещения	6	2		4
<b>6. Гостиничные цепи в России и за рубежом</b>				
6.1 Гостиничные цепи и совершенствование деятельности гостиничных предприятий	8	2	2	4
<b>7. Организационная структура гостиничных предприятий</b>				
7.1 Линейные и административные функции	6	2		4
7.2 Функциональный подход к организации гостиничного предприятия	6	2		4
<b>8. Основные службы гостиниц</b>				
8.1 Административная служба	8	2	2	4
8.2 Служба бронирования	6		2	4
8.3 Коммерческая служба	6		2	4
8.4 Служба обслуживания	6		2	4
8.5 Служба эксплуатации номерного фонда	6		2	4
8.6 Служба безопасности	6		2	4
8.7 Инженерно-техническая служба	6		2	4
8.8 Служба питания	6		2	4
8.9. Вспомогательные и иные службы	6		2	4
<b>9. Технология приема и размещения гостей</b>				
9.1 Операционный процесс обслуживания при размещении клиентов	6	2	2	2
9.2 Регламенты бронирования, регистрации и размещения гостей	6	2	2	2
<b>10. Обслуживание гостиничного фонда</b>				
10.1 Технологический цикл обслуживания клиентов	6	2	2	2

10.2 Регламенты работы горничных, на этажах, питания гостей	6	2	2	2
<b>11. Предприятия питания в гостиничном сервисе</b>				
11.1 Особенности организации службы питания в местах размещения гостей	4	2		2
<b>12. Технология обслуживания гостей питанием</b>				
12.1 Технология обслуживания гостей в ресторане гостиницы	6	2	2	2
<b>13. Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах</b>				
13.1 Организация мер по обеспечению безопасности в отелях	4		2	2
<b>14. Культура гостиничного сервиса</b>				
14.1 Философия и правила гостеприимства	6	2	2	2
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### **III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **3.1. План и тематика семинарских/практических занятий**

#### **3.2. Учебно-методические материалы для организации самостоятельной работы**

#### **3.3. Электронные хрестоматии к курсу**

#### **3.4. Глоссарий**

### **IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **4.1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК - 15:**

*способность к использованию специальных знаний, полученных в рамках профилизации или индивидуальной образовательной траектории*

##### **4.1.1. Задания на проверку знаний**

##### **Контрольные вопросы для проведения экзамена**

1. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом
2. Историю развития индустрии гостеприимства в России
3. Историю развития индустрии гостеприимства в Европе
4. Роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом
5. Основные сектора в индустрии гостеприимства
6. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства
7. Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация
8. Новые технологии в гостиничной индустрии.
9. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии
10. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания
11. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России
12. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства
13. Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом
14. Организационная структура гостиницы
15. Классическая организация гостиничного предприятия
16. Основные службы гостиниц
17. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб
18. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика

#### 4.1.2. Задания на проверку умений

Охарактеризуйте тенденции развития одного из сегментов средств размещения в Тверской области (гостиницы 4\*, гостиницы 2\*, загородные комплексы, хостелы, мотели, базы отдыха, курорты). Выделите проблемы и перспективы развития данного сегмента.

**4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Формы и способы оценки	Обобщенные критерии оценки			
	«2»	«3»	«4»	«5»
<b>Устный ответ</b>	<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 терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов</li> </ul>	<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;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,</li> </ul>	<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> <li>– в изложении допущены небольшие пробелы, не</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– 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,</li> </ul>

		<p>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>искажившие содержание ответа;</p> <p>допущены один</p> <p>– допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>применять их в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <p>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <p>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</p> <p>– допущены неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по</p>
--	--	--	--	---



				замечанию
--	--	--	--	-----------

**V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Основная литература:

1. Инграм Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415579>

б) Дополнительная литература:

Лесник, А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.Л. Лесник. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 271 с. - ISBN 978-5-4383-0044-1 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940>

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум. – М.: Дашков и К, 2006. – 176 с.

2. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учеб. пособие для вузов. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 464 с.

3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.

4. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2000. – 192 с.
5. Воронкова Л.П. История туризма: Учеб. пособие. – М.; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2001. – 304 с.
6. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учеб. пособие. – М.: Нолидж, 1996. – 312 с.
7. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: АКАДЕМА, 2003. – 224 с.
8. Европейский гостиничный маркетинг. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 224 с.
9. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризма. – М.: АКАДЕМА, 2005. – 240 с.
10. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
11. Крючков А.А. История международного и отечественного туризма. – М.: НОУ «Луч», 1999. – 102 с.
12. Кулдошина Н.М. Бизнес-планирование производства и реализации продукции и услуг гостиничного комплекса: Метод. Рекомендации. – М.: 2000. – 31 с.
13. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ, 2005. – 239 с.
14. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Академа, 2004. – 288 с.
15. Проблемы развития туристического и гостинично-ресторанного бизнеса в Российской Федерации и за рубежом. Вып. 2. – М.:1999. – 64 с.
16. Проблемы развития туристического и гостинично-ресторанного бизнеса в Российской Федерации и за рубежом. Вып. 3. – М.:2000. – 48 с.
17. Проблемы развития туристического и гостинично-ресторанного бизнеса в Российской Федерации и за рубежом. Вып. 4. – М.:2000. – 47 с.
18. Соколова М.В. История туризма: Учеб. пособие. – М.: Мастерство, 2002. – 352 с.
19. Соловьев Б.А., Толстова Л.А. Менеджмент гостеприимства: справочно-методическое пособие.- М.: РМАТ, 1997. – 109 с.

20. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта): Метод. Разработка. – М.: Высш. шк. По туризму и гостиничному хозяйству, 1995. – 20 с.
21. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 120 с.
22. Федцов В.Г. Культура сервиса: для студентов и специалистов сферы сервиса. – М.: Издательство «Приор», 2001. – 208 с.
23. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. – М.: Кнорус, 2005. – 320 с.
24. Юркина Н.А. Введение в специальность «Социально-культурный сервис и туризм»: Учеб. пособие. – М.ГИНФО, 2002. – 208 с.
25. Гостиничный сервис: учебное пособие / Сост. О.К.Ермишкина. Тверь, 2016. (Электронный ресурс);

#### Периодические издания

- 1) «Отель»
- 2) «Современный отель»;
- 3) «Пять звезд»;

#### **VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Компьютерным справочно-правовым системам «Гарант» и «Консультант плюс» [http:// www.garant.ru.](http://www.garant.ru), [http:// www.consultant.ru.](http://www.consultant.ru)

#### **VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

##### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Семинар – это составная часть учебного процесса, групповая форма занятия при активном участии студентов. Семинары способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и служат

основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарах студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривать ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности.

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному

семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено, как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особицей, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной

литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью, это ваш словарный запас, и без общих значений мы, разноязыкие, ни о чём договориться не сможем.

Вот несколько правил поведения на семинарских занятиях:

- на семинар желательно являться с запасом сформулированных идей, хорошо, если они будут собственного производства; если вы собираетесь пользоваться чужими формулировками, то постарайтесь в них сориентироваться как можно лучше;

- если вы что-то решили произнести на семинаре, то пусть это будет нечто стоящее – не следует сотрясать воздух пустыми фразами;

- выступления должны быть по возможности компактными и в то же время вразумительными, не занимайте эфир надолго. Старайтесь не перебивать говорящего, это некорректно; замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в программе Microsoft Office PowerPoint, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение семинара следует делать небольшие пометки. Таким образом, практическое

занятие не пройдёт для вас даром, закрепление результатов занятия ведёт к лучшему усвоению материала изученной темы и лучшей ориентации в структуре курса. Вышеприведённая процедура должна практиковаться регулярно – стабильная и прилежная работа в течение семестра суть залог успеха на сессии.

### **Планы семинарских занятий:**

*Цель практических занятий* – закрепление теоретических знаний, приобретение навыков сбора, анализа статистических материалов, развитие умений коллективной работы.

Формы осуществления занятий:

- семинарские занятия;
- экскурсии в гостиницы города и области;
- разработка новых материалов методом проектной технологии.

### **Тема 1. Современные тенденции развития гостиничного сервиса**

1. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом.
2. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере.
3. Основные сектора в современной индустрии гостеприимства. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.

### **История развития гостиничной индустрии**

1. История развития индустрии гостеприимства в Европе. Гостиницы в эпоху Римской империи. Зарождение индустрии гостеприимства в средние века. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.
2. История развития индустрии гостеприимства в Америке. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794 -1900 гг. Появление коммерческих гостиниц в 1900 - 1930 гг. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию

гостеприимства в Америке. Современные гостиничные ассоциации и объединения.

3. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце XX в.

### **Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии**

1. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.  
Глобальные

2. Тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг.

3. Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.

### **Характеристика и особенности гостиничных услуг**

1. Понятия и определения в области гостиничного бизнеса.

2. Основные и дополнительные услуги.

3. Гостиничный продукт и его составляющие. Уровни продукта «гостиница». Особенности гостиничных услуг.

### **Классификация гостиничных и туристских предприятий**

1. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания.

2. Альтернативные структуры размещения. Классификация средств размещения на основании рейтинга.

3. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России.



## **Гостиничные цепи в России и за рубежом**

1. Понятие о гостиничных цепях.
2. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Независимые и франчайзинговые компании.
3. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

### **Организационная структура гостиничных предприятий**

1. Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции.
2. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия.
3. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.

### **Основные службы гостиниц**

1. Основные службы гостиниц (служба управления номерным фондом, административная служба, служба питания, коммерческая служба, инженерно-техническая служба, вспомогательные и дополнительные службы) их состав и функции.
2. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.

### **Технология приема и размещения гостей**

1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
3. Порядок регистрации и размещения гостей.
4. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных туристов.

5. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

### **Обслуживание гостиничного фонда**

1. Технологический цикл обслуживания клиентов.

2. Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Нормативы проведения уборочных мероприятий.

3. Регламенты обслуживания «Организация работы на этажах», «Организация работы горничной», «Организация питания гостей», «Дополнительные услуги населению».

### **Предприятия питания в гостиничном сервисе**

1. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.

2. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах.

3. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.

### **Технология обслуживания гостей питанием**

1. Структура управления предприятиями питания гостиницы. Кухня ресторана при гостинице.

2. Рестораны и бары гостиницы. Подготовка ресторана к обслуживанию. Обслуживание гостей в зале ресторана.

3. Секция обслуживания номеров.

4. Работа отдела обслуживания массовых мероприятий. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом

с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль.  
Банкет-чай.

### **Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах**

1. Проблемы безопасности гостиничного бизнеса в современном мире.
2. Виды безопасности в гостиницах.
3. Особенности обеспечения безопасности в отеле.
4. Системы гостиничной безопасности.
5. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.

### **Культура гостиничного сервиса**

1. Составляющие культуры сервиса. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей.
2. Основные правила ведения телефонных переговоров. Профессиональная этика.
3. Эстетическая культура гостиничного сервиса: техническая эстетика и дизайн; эстетика внешнего вида сотрудников.
4. Модели профессионального профиля сотрудника.

### **Электронные хрестоматии к курсу:**

Гостиничный сервис: учебное пособие / Сост. О.К.Ермишкина. Тверь, 2015.  
(Электронный ресурс);

### **ГЛОССАРИЙ**

*Администратор этажа (floor supervisor)* служащий крупного мотеля, который контролирует работу горничных, убирающих номера.

*Американский тип обслуживания (American service)* еда при раздаче сразу раскладывается по тарелкам для гостей.

*Анализ внешней среды (environmental analysis)* анализ того, каким образом контролируемые и неконтролируемые факторы влияют на деятельность и успех организации индустрии гостеприимства и туризма. Часть более широкого анализа, в ходе которого изучаются ситуация в целом, состояние рынка, проводится технико-экономический анализ и создается основа для разработки краткосрочных и долгосрочных планов.

*Анализ задач (task analysis)* анализ задач и работ, требуемых для выполнения конкретной операции.

*Апартаментная гостиница длительного проживания (all-suite extended-stay hotel)* по классификации может быть категории люкс или средней категорией.

*Аудит (auditing)* официальное изучение финансовых документов с целью проверки точности данных.

*Безопасность / предупреждение хищений (security/loss prevention)* этим направлением занимается отдел безопасности, обеспечивающий защиту гостей и возврат утраченных ценностей.

*Гарантированное резервирование (guaranteed reservations)* гостиница гарантирует предоставление номера, если номер будет свободен в те дни, когда гость хотел бы его получить.

*Гостеприимство (hospitality)* 1. Сердечный и щедрый прием гостей. 2. Широкий набор видов бизнеса, каждый из которых связан с обслуживанием людей, находящихся вне дома.

*Гостиница, специализирующаяся на проведении конференций (convention hotel)*, крупная гостиница, принимающая участников конференций; обычно располагается возле конференц-центра.

*Гостиница аэропорта (airport hotel)* гостиница, которая по классификации может относиться к категории люкс, среднего класса, экономкласса или апартаментным гостиницам; расположена вблизи аэропорта и обслуживает его пассажиров.

*Гостиница экономичной (бюджетной) категории (economy / budget hotel)* гостиница, предлагающая номера по более низким тарифам по сравнению с гостиницами средней или высшей категории.

*Гость (guest)* человек, пользующийся гостеприимством в чьем-то доме или в гостинице, ресторане или другом месте.

*Досуг (leisure)* свободное времяпрепровождение, когда человек не должен заниматься своими повседневными обязанностями, прежде всего работой.

*Информационные системы индустрии гостеприимства (hospitality information systems, HIS)* набор компонентов, работающих вместе в ходе предоставления информации, помогающей осуществлять операции и руководство в организации, действующей в индустрии гостеприимства.

*Клуб (club)* объединение людей, имеющих общие интересы, периодически встречающихся друг с другом и обычно финансирующих эти встречи и другие виды деятельности клуба.

*Консьерж (concierge)* служащий гостиницы в униформе, который выполняет свои обязанности за отдельной стойкой в вестибюле или на специально выделенном для этого этаже: отвечает на вопросы гостей, помогает им решить проблемы, а также может выполнять обязанности личного секретаря.

*Контракт на управление (management contract)* соглашение, заключенное в письменной форме, между владельцем заведения и управляющим гостиницей или мотелем, по условиям которого владелец нанимает управляющего в качестве своего агента (служащего), чтобы тот нес полную ответственность за управление заведением.

*Корпоративная культура (corporate culture)* общий стиль или дух компании, определяющий, как люди относятся друг к другу и к своей работе.

*Корпоративная философия (corporate philosophy)* ключевые идеи, определяющие базовую организационную структуру компании.

*Курорт (resort)* место, где можно отдохнуть и развлечься, особенно отпускникам.

*Курортная гостиница* (resort hotel) гостиница, предоставляющая возможности для отдыха и развлечений.

*Маржа прибыли* (contribution margin, profit margin) рентабельность продаж; один из основных операционных показателей, характеризующих меню; определяется вычитанием себестоимости блюда из его продажной цены и является мерой рентабельности; чистый доход, деленный на общую выручку.

*Мегакурорт* (megaresort) очень большой комплекс индустрии гостеприимства, имеющий тысячи номеров для гостей, большую игровую зону, несколько танцевальных залов, места для отдыха, множество точек розничной торговли едой и напитками; здесь гостям предлагается обслуживание в номерах, проводятся банкеты, имеется множество магазинов розничной торговли.

*Модуль управления номерами* (room management module) система, отслеживающая статус номеров и помогающая хозяйственному подразделению и фронт-деску в решении их задач.

*Модуль учета расходов гостей* (guest accounting module) система, повышающая степень контроля гостиницы за счетами гостей и в значительной степени изменившая работу ночных аудиторов.

*Ночлег и завтрак* (bed and breakfast, B&B) тариф, включающий оплату помещения для ночлега и завтрака на следующее утро. Завтрак может быть полным или континентальным.

*Ночной аудит* (night auditing) процесс проверки в ночное время счетов гостей и выверка баланса.

*Обслуживание номеров* (room service) чистка и уборка номеров и пополнение расходуемых материалов (полотенца, мыло и т.д.); выполняется персоналом хозяйственного подразделения.

*Отдел обслуживания гостей* (guest service department) подразделение гостиницы, занимающееся удовлетворением запросов гостей.

*Отдел резервирования* (reservations department) отдел, занимающийся бронированием мест.

*Отельер* (hotelier) владелец или менеджер заведения.

Подтвержденное резервирование (confirmed reservations) заказ места гостем с подтверждением гостиницей даты, когда он планирует в ней остановиться.

*Полносервисная гостиница* (full-service hotel) гостиница, в которой имеются рестораны, номера для проживания, консьержная служба и много других систем, позволяющих обслуживать запросы гостей.

*Потенциальный клиент* (leads) этим термином служащие бюро по проведению конференций и привлечению гостей обозначают людей, которые могут стать их клиентами.

*Процент заполняемости гостиницы* (room occupancy percentage) основной операционный показатель деятельности гостиницы, вычисляемый делением всех занятых номеров на общее число имеющихся номеров.

*Служащий стойки регистрации* (desk clerk) служащий фронт-офиса, регистрирующий гостей, сообщающий информацию о расценках и непосредственно общающийся с посетителями.

*Среднесуточная цена сдачи номера* (average daily rate, ADR) один из основных операционных показателей, характеризующих эффективность деятельности гостиницы. Он вычисляется сложением стоимости одного дня проживания во всех сданных за сутки номерах и делением полученной суммы на количество сданных номеров.

*Средний счет гостя* (average guest check) средняя сумма денег, которую посетитель тратит в заведении. Особенно часто этот показатель используется в ресторанах.

*Анализ-SWOT* (SWOT analysis) инструмент стратегического планирования, применяемый для анализа сильных и слабых сторон компании, ее возможностей и угроз.

*Тарифы номеров* (room rates) различные суммы денег, устанавливаемые за пользование разными гостиничными номерами.

*Тренд* (trend) наблюдаемая тенденция или общая динамика.

*Удобства* (amenities) характерные составляющие комфорта и уюта, благоприятно влияющие на восприятие места посетителем. Примеры таких удобств — шампунь для волос в ванной комнате номера, утюг, гладильная доска, кофеварка в каждом номере и т.п. Удовлетворение запросов гостей (guest satisfaction) желательный результат, достигнутый после предоставления услуг в индустрии гостеприимства.

*Управляющий гостиницей* (hotel general manager) отвечает за операции этого заведения и контролирует работу персонала; несет личную ответственность перед корпорацией или собственниками за уровень рентабельности.

*Франчайзер* (franchiser) человек или компания, которые предоставляют другим лицам или компаниям право на продажу своей продукции или услуг.

*Франшиза* (franchise) 1) разрешение, которое одна компания дает другой на продажу своей оригинальной продукции и(или) предоставление услуг;

*Хозяйственное подразделение* (housekeeping) служба, относящаяся к бэк-хаусу и отвечающая за уборку и обслуживание номеров.

*Хоспис* (hospice) старое французское слово, означающее «оказывать заботу / предоставлять приют путешественнику». От него происходит слово hospitality (гостеприимство).

*Центральная гостиница* (city center hotel) гостиница, располагающаяся в центральной части города.

## **7.2 Требования к рейтинг-контролю**

Итогом изучения дисциплины является экзамен. Успешность изучения курса оценивается суммой набранных за все виды учебной работы баллов из 100 возможных. Для сдачи экзамена необходимо набрать не менее 50 баллов.

При определении общего количества баллов за изучение курса учитываются две составляющие: первая – баллы, начисляемые за работу студента в течение семестра; вторая – баллы, начисляемые по результатам экзамена.

Элементами оценивания работы студента в ходе семестра являются:



- активность студента на семинарских занятиях и качество его ответов (выступлений);

- результаты рубежного контроля (модуль 1 – тестирование, модуль 2 – контрольная работа).

К экзамену допускаются студенты, набравшие по результатам работы не менее 20 баллов.

### Балльная структура оценки

Распределение баллов по видам контроля	Итоговая аттестация по дисциплине - экзамен – 100 баллов
Текущий и рубежный контроль	60 баллов
Итоговый контроль	40 баллов
Распределение баллов по модулям	1 модуль – 30 баллов 2 модуль – 30 баллов
Отработка студентом пропущенных мероприятий рубежного контроля	Разрешается деканатом только по уважительной причине
Допуск к сдаче экзамена	Разрешается при наличии не менее 20 баллов
Условия выставления экзамена по итогам текущего и рубежного контроля	"удовлетворительно" - выставляется по желанию студента, набравшего 50-55 баллов "хорошо" - выставляется студенту, набравшему 56 - 60 баллов, с добавлением премиальных 15 баллов "отлично" - студент обязан сдавать экзамен
Шкала пересчета рейтинговых баллов в пятибальную шкалу	Менее 50 - "неудовлетворительно" 50 - 69 - "удовлетворительно" 70 - 84 - "хорошо" 85 – 100 - "отлично"

Пересдача экзамена	Осуществляется в соответствии с Положением о курсовых, экзаменах и зачетах
--------------------	--

**VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)**

В процессе освоения учебной дисциплины рекомендуется использовать следующие современные образовательные технологии: лекция-визуализация, проблемная лекция, разыгрывание ролей, фасилитированная дискуссия, дебаты, мастер-класс, активизация творческой деятельности, деловая учебная игра, метод малых групп, упражнения, мастер-классы ведущих экскурсоводов, психологические тренинги, проектная технология.

**IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий	Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор	Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu

<p>семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p> <p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p> <p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p>
---	--	---

и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)		
---	--	--

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

<b>№п.п.</b>	<b>Обновленный раздел рабочей программы дисциплины (или модуля)</b>	<b>Описание внесенных изменений</b>	<b>Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения</b>
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			
3.			