

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:

Руководитель ООП

 Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.



Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

Закреплена за кафедрой:	Туризма и природопользования
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	8

Программу составил(и):

канд. физ.-мат. наук, доц., Домбровская Вероника Евгеньевна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

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

Задачи :

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

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Экономика туризма

Менеджмент в туризме

Психология в туристской деятельности

Маркетинг в туризме

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72
в том числе:	
самостоятельная работа	27

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

ПК-4.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	8

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Основные положения организации гостиничного дела				
1.1		Лек	8	2	
1.2		Пр	8	4	
1.3		Ср	8	2	
	Раздел 2. История гостиничного дела в России и мире				
2.1		Лек	8	1	
2.2		Пр	8	2	
2.3		Ср	8	2	
	Раздел 3. Законодательное и нормативное регулирование деятельности гостиниц в России				
3.1		Лек	8	1	
3.2		Пр	8	2	
3.3		Ср	8	4	
	Раздел 4. Классификация гостиниц: актуальная нормативная база, этапы и требования.				
4.1		Лек	8	1	
4.2		Пр	8	2	
4.3		Ср	8	4	
	Раздел 5. Внутригостиничный бизнес				
5.1		Лек	8	2	
5.2		Пр	8	4	
5.3		Ср	8	4	
	Раздел 6. Управление доходами гостиничного предприятия				

6.1		Лек	8	2	
6.2		Пр	8	4	
6.3		Ср	8	4	
	Раздел 7. Роль бюджетирования в управлении доходами гостиничного предприятия				
7.1		Лек	8	2	
7.2		Пр	8	4	
7.3		Ср	8	2	
	Раздел 8. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия				
8.1		Лек	8	2	
8.2		Пр	8	4	
8.3		Ср	8	3	
	Раздел 9. Маркетинг гостиничных услуг				
9.1		Лек	8	2	
9.2		Пр	8	4	
9.3		Ср	8	2	

Список образовательных технологий

1	Игровые технологии
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Технологии развития критического мышления
4	Активное слушание
5	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Задания по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг»

1. Используя материалы профильных сайтов (например, <https://hotel.report/>, <https://www.frontdesk.ru/>, <https://спецтуризм.рф>, <http://prohotelia.com/> и т.п.), а также учебного пособия Т.Н. Третьяковой «Международные гостиничные

цепи» (<https://e.lanbook.com/book/197830>) подготовить сообщения с презентацией, посвященные известным гостиничным цепям (сетям) мира по выбору студентов (названия не должны повторяться!).

В рассказе следует остановиться на истории возникновения и развития цепи (сети), географии распространения, основных характеристиках и особенностях обустройства, стилистики, сервиса выбранной сети отелей.

2. Используя актуальную нормативную базу, ответить на вопросы:

Каковы требования к организациям, осуществляющим классификацию объектов туристской индустрии?

Каков срок действия аттестата аккредитации?

Что может служить основаниями для прекращения действия аттестата аккредитации организации, осуществляющей классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс или классификацию пляжей?

Составьте актуальную сводную таблицу аккредитованных организаций по регионам РФ в соответствии с действующим реестром

3. Составить проект гостиничного номера определенной категории (на выбор студентов) в концептуальной гостинице. Объяснить решения по наличию набора мебели, бытовых принадлежностей и оформлению интерьера.

4. Разработайте организационно-управленческую структуру для а)хостела; б) капсульной гостиницы. Сформулируйте квалификационные требования для руководителя службы а)приема и размещения; б)технологической службы

5. Ориентируясь на организацию из предыдущего задания, составьте карту качества гостиничного обслуживания по классификации Кеддота-Терджена

6. Решить задачи:

А) В отеле 200 номеров, выручка за год составляет 200 млн.руб. При увеличении количества номеров до 230 выручка за год вырастет до 250 млн.руб. С помощью сравнения показателей среднего дохода на номер в день оценить целесообразность увеличения числа номеров.

В) В отеле 200 номеров. Средняя цена за номер=4 000 руб. Средняя загрузка – 57%. Среднее количество человек в номере – 1,3. Найти доход от проживания в месяц. Рассчитать, как увеличится доход, если в стоимость номера будет включено питание (500 р. на человека). Рассчитать средние показатели дохода (и до и после введения питания) на номер и на гостя. Сравнить их между собой.

8. Решение задач на динамику финансовых показателей (условия в презентации к лекции)

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

Понятие «гостиничной деятельности»

1. Место гостиничной индустрии в системе туризма.
2. История развития индустрии гостеприимства в России и мире.
3. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
4. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность (актуальная нормативно-правовая база 2025 года).
5. Понятия «услуга» и «обслуживание».
6. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
7. Гостиничный продукт и его уровни.
8. Тенденции развития международного гостиничного рынка.
9. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.
10. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.

Понятие «гостиничного сервиса»

1. Классификация средств размещения по ЮНВТО.
2. Классификация средств размещения в России 2025 года.
3. Типология гостиниц.

4. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.

5. Организационная структура гостиничного предприятия и их типы.
6. Требования, предъявляемые к гостиницам при классификации.
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
8. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
9. Этапы обслуживания клиента в гостинице.
10. 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. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
9. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
10. 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. Взаимодействие административно-хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
3. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
4. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг административно-хозяйственной службой.
5. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
6. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
7. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.

8. Уборка гостевых номеров, типы уборок.
9. Управление материально-техническими запасами.
10. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней административно-хозяйственной службы.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

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 100 баллов. Зачет выставляется в случае получения от 40 и более баллов.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Тимохина, Организация гостиничного дела, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-14414-7, URL: https://urait.ru/bcode/536172
Л.1.2	Баумгартен, Маркетинг гостиничного предприятия, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-00581-3, URL: https://urait.ru/bcode/536175

Дополнительная

Шифр	Литература
Л.2.1	Николенко, Шамин, Ключева, Организация гостиничного дела, Москва: Юрайт, 2021, ISBN: 978-5-534-10614-5, URL: https://urait.ru/bcode/475778
Л.2.2	Ушаков, Авилова, Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности, Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, ISBN: 978-5-16-014473-3, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=419502

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	OpenOffice

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
2	ЭБС ТвГУ
3	ЭБС BOOK.ru
4	ЭБС «Лань»
5	ЭБС IPRbooks
6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	ЭБС «ЮРАИТ»
8	СПС "КонсультантПлюс"
9	ЭБС «ZNANIUM.COM»
10	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-212	комплект учебной мебели, переносной ноутбук, проектор
6-118	принтер, компьютеры, доска интерактивная, доска офисная

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ