

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 10.08.2023 10:13:48
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 бакалавриата.

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

3. Объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часа, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекционные занятия – 28 часов, практические занятия – 28 часа

самостоятельная работа: 88 часа, из них контроль – 27 часов.

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 обеспечить качество обслуживания туристов и экскурсантов с учетом современных стандартов	4.1 Применяет нормативные документы, регламентирующие качество обслуживания и безопасности туристов 4.2 Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

обслуживания, обеспечения безопасности	
---	--

5. Форма промежуточной аттестации – экзамен 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

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».

Более подробная информация содержится в Положении о рейтинговой системе ТвГУ:

[https://www.tversu.ru/sveden/files/Pologhenie_o_reytingovoy_sisteme_obucheniya\(1\).pdf](https://www.tversu.ru/sveden/files/Pologhenie_o_reytingovoy_sisteme_obucheniya(1).pdf)

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

а) Лицензионное программное обеспечение

Google Chrome- бесплатно

Kaspersky Endpoint Security для Windows - антивирус (акт на передачу прав № 1842 от 30 ноября 2020 г.)

Microsoft Office 365 pro plus (акт на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.)

Альта-ГТД- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС ГАРАНТ аэро - договор № 276/2020 от 01.08.2020

Заполнитель- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Такса - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Таможенные документы - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС КонсультантПлюс: версия Проф. – договор № 2020С9429 от 01.07.2020

Microsoft Windows 10 Enterprise (акт на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.)

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 и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля	Мультимедийный комплект учебного класса (вариант №2) Проектор Casio XJ-M140, настенный проекц. экран Lumien 180*180. Ноутбук Dell N 4050. Сумка 15,6'', мышь	Google Chrome – бесплатный Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;

и промежуточной аттестации №112 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)		
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	<p>Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D</p> <p>Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой</p> <p>Доска белая офисная магнит «Proff»</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian – бесплатный</p> <p>ArcGIS 10.4 for Desktop</p> <p>Google Chrome – бесплатный</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows</p> <p>MapInfo Professional 12.0</p> <p>OpenOffice – бесплатный</p> <p>QGIS 2.16.2.16.2</p> <p>Nidebo – бесплатный</p> <p>Win DjView 2.0.2 – бесплатный</p> <p>MS Office 365 pro plus</p> <p>Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;</p>

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