

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:50
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

Л.П. Богданова Л.П. Богданова

«1» *нояб* 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель к.ф.-м.н., доцент Домбровская В.Е.

Тверь, 2019

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», «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 – зачет

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)	
Введение.	1	1			

Тема 1. Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.	6	1	2		3
Тема 2. Гостиничные услуги.	10	2	4		4
Тема 3. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.	9	2	4		3
Тема 4. Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.	9	2	4		3
Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.	8	1	4		3
Тема 6. Работа персонала с клиентами.	9	2	4		3
Тема 7. Качество предоставляемых услуг.	10	2	4		4
Тема 8. Трансферт технологий.	10	2	4		4
ИТОГО	72	15	30		27

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. Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Семинар
Тема 2. Гостиничные услуги.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 3. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм
Тема 4. Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.	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 персонала с клиентами.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра
Тема 7. Качество предоставляемых услуг.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 8. Трансферт технологий.	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
<p>ПК-4.1 – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>	<p>Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета)</p>	<p>«Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями <p>«Не зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении; - индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не; - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения; - 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.
ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета	<p>«Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями <p>«Не зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении; - индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не; - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения; - 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.
ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Решение кейс-задач	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи.</p> <p>«Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей</p>

		<p>«Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи.</p> <p>«Неудовлетворительно» 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»	<ul style="list-style-type: none"> - полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; - последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; - уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; - демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; - подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

	<p>учебной и научной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	
«4»	<ul style="list-style-type: none"> - вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - продемонстрировано усвоение основной литературы. <p>Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <p>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; - дает полные ответы на теоретические вопросы, допуская некоторые неточности; - правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - при ответе на вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;

	<ul style="list-style-type: none"> - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> - не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; - подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; - не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на 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

Основная литература

А) Основная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. Г. Радыгина. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 80 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

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

а) Лицензионное программное обеспечение

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно

Вilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно

OpenOffice – бесплатно

QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно

WinDjView 2.1 – бесплатно

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

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 студентов ТвГУ» содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме. В 7 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 (КРР) в Китае.

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 и промежуточной аттестации №112 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Мультимедийный комплект учебного класса (вариант №2) Проектор Casio XJ-M140, настенный проекц. экран Lumien 180*180. Ноутбук Dell N 4050. Сумка 15,6'', мышшь	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;

<p>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>	<p>Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой Доска белая офисная магнит «Proff» Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian – бесплатный ArcGIS 10.4 for Desktop Google Chrome – бесплатный Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows MapInfo Professional 12.0 OpenOffice – бесплатный QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный Win DjView 2.0.2 – бесплатный MS Office 365 pro plus 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.			
2.			