

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:51
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:

Руководитель ООП



Л.П. Богданова

«15» сентября 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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. Наименование дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

2. Цели 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.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» входит в число дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержательно дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма», «Менеджмент в туризме», «Организация обслуживания».

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг»:

- *Иметь представление* о средствах размещения и их роли в развитии туризма;
- *Знать* основные виды средств размещения, их место в комплексе туристских услуг. .

4. 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.

5. 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	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

6. Форма промежуточной аттестации – зачет

7. 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.)			Самостоятел ьная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
Введение.	1	1			
Тема 1. Гостиничные услуги.	6	1	2		3
Тема 2. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.	10	2	4		4
Тема 3. Качество предоставляемых услуг.	9	2	4		3
Тема 4. Характеристика основных служб гостиничных предприятий.	9	2	4		3
Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.	8	1	4		3
Тема 6. Работа гостиничного персонала с клиентами.	9	2	4		3
Тема 7. Маркетинг гостиничных услуг.	10	2	4		4
Тема 8. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг.	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. 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

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы	Способы оценки
<i>ПК-4.1</i> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета)	<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;

		<p>- обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями.</p>
<p>ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</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 не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями.

<p>ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	<p>Решение кейс-задач</p>	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи. «Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей «Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи. «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; 	<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

	<ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - 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> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей

	<p>умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, 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>профессиональной деятельности;</p> <p>- при ответе на вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <p>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>- не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>- не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>- не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

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

1. 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>
2. 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>

Дополнительная литература

1. 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>
2. Экономика и организация туризма: международный туризм [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2015. — 566 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53700>

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

Vilko 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.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЮ

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ» принятом на заседании ученого совета ТвГУ 31.05.2017 г., протокол №10, 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. Гостиничные услуги.

Тема 2. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.

Тема 3. Качество предоставляемых 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. 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 4. Характеристика основных служб гостиничных предприятий:

Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг

Тема 6. Работа гостиничного персонала с клиентами.

Тема 7. Маркетинг гостиничных услуг

Тема 8. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг.

Распределение баллов: письменная контрольная работа - 20 баллов.

Практические работы - 15 баллов.

Работа на занятиях, посещаемость - 10 баллов.

Написание рефератов, устные сообщения - 5 баллов.

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;
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)	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	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>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>	
--	---	--

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			