

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.06**

Основы организации и технологии обслуживания в индустрии  
гостеприимства

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ОО №1-1-117.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
6	УП	17	34	30	27	3	Экзамен
	РПД	17	34	30	27	3	
Итого	УП	17	34	30	27	3	
	РПД	17	34	30	27	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова Галина  
Григорьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области организации и технологии обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Рассмотреть основы теории обслуживания;
- Познакомить обучающихся с технологическими нормативами обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии;
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков обслуживания клиентов различных категорий в индустрии гостеприимства;
- Подготовить к прохождению учебной и производственной практик

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Организация конгрессно-выставочной деятельности
- Основы безопасности в туризме
- Учебная практика (исследовательская практика)
- Организация туристской деятельности
- Организация предпринимательской деятельности в туризме
- Организация событий в индустрии гостеприимства
- Документационное обеспечение туристского бизнеса

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-2: Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами</b>
<b>Знать:</b> ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых услуг предприятия индустрии
<b>Уметь:</b> составлять программу обслуживания в соответствии с индивидуальными и специальными требованиями туриста.
<b>Владеть:</b> навыками выбора дифференцированного подхода к организации обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Сущность и содержание технологии обслуживания в индустрии гостеприимства	6					О,Пр
Тема 1. Основные понятия технологии обслуживания потребителей Туристские рынки, тенденции и перспективы развития рынка туристских услуг. Субъекты и объекты взаимодействия в индустрии туризма. Составляющие процесса обслуживания. Технологический процесс обслуживания. Туристская услуга, ее специфика. Характеристика потребителей туристской услуги Практическое занятие. Основные понятия технологии обслуживания потребителей		2	2	2	ИЛ	
Тема 2. Классификация средств размещения и номерного фонда Многообразие систем классификации гостиниц. Различные критерии классификации средств размещения. Гостиницы и аналогичные предприятия. Специализированные средства размещения. Система классификации гостиниц и мотелей в России. Концепция курортной и туристской гостиницы. Минимальные требования к гостиницам различных категорий. Классификация гостиничных номеров. Практические занятия: Классификация средств размещения и номерного фонда. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Требования к средствам размещения, к услугам.		4	4	4	ГД	
Тема 3. Классификация предприятий питания Классификация услуг питания. Способы обслуживания, режимы питания туристов. Индустрия кейтеринга. Практические занятия. Классификация предприятий питания		2	4	4	ГД	
Раздел 2. Технология обслуживания на предприятиях гостиничного хозяйства						

<p>Тема 4. Технологии продаж туристских услуг Технология продаж туристского продукта. Каналы продаж: прямая, агентская, корпоративная продажи, глобальные и корпоративные дистрибьютерские системы, сетевой маркетинг и др.). Основные средства продвижения туристского продукта: реклама, стимулирование сбыта, связи с общественностью, персональные продажи. Практические занятия: Методы и инструменты успешного вывода гостиничного продукта на рынок. Стимулирование продаж (скидки, бонусы, баллы, купоны).</p>		2	6	4	ГД	
<p>Тема 5. Техника бронирования мест в гостинице Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице. Сущность и формы процесса бронирования. Характеристика глобальных компьютерных систем бронирования. Преимущество и недостатки он-лайн бронирования. Характеристика деятельности коммерческой службы. Практические занятия: Индивидуальные и групповые бронирования. Процесс аннуляции бронирования.</p>		2	6	4	ИЛ	
<p>Тема 6. Технология проведения расчетов за услуги в гостинице Основные составляющие гостиничной услуги. Составляющие цены на услуги гостиницы. Специфика формирования ценовой политика гостиничных предприятий. Открытые, корпоративные, договорные цены на услуги, формирование пакетных предложений для туристских фирм. Практические занятия: Технология проведения расчетов за услуги в гостинице для индивидуального клиента, для группы туристов. Оформление возвратов. Разработка ценовой политики гостиницы.</p>		2	6	4	ИЛ	
<p>Тема 7. Технологический цикл обслуживания клиента на предприятиях питания. Взаимодействие кухни и зала ресторана. Специальные формы обслуживания туристов. Программа общих маркетинговых коммуникаций предприятий питания с турфирмами. Практические занятия: Особенности составления меню. Шведский стол, обслуживание по меню.</p>		2	4	4		
<p>Тема 8. Совершенствование деятельности предприятий гостинично-ресторанного комплекса. Планирование программ лояльности клиентов к туристскому продукту (бренду). Сервис-дизайн и планирование впечатлений клиентов. Практическое занятие: Обзор программ лояльности крупных гостиничных цепей и операторов.</p>		1	2	4	ГД	
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		17	34	30		

Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5	24,5		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		<b>53,5</b>	<b>54,5</b>		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в индустрии гостеприимства;</li> <li>- дает характеристику услуг, предлагаемых гостиничными предприятиями;</li> <li>- хорошо ориентируется в системах классификации предприятий гостеприимства и питания;</li> <li>- грамотно использует технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста;</li> <li>- организывает продажу гостиничного продукта и отдельных туристских услуг;</li> <li>- правильно выбирает технологию и методы обслуживания клиентов с учетом их индивидуальных особенностей и специализированных требований.</li> </ul>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.	

	Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
--	---	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Тенденции и перспективы развития рынка туристских услуг
2	Туристская услуга: содержание и специфика, характеристика потребителей
3	Рыночная сегментация и позиционирование туристских услуг
4	Технологический процесс обслуживания: этапы и их характеристика
5	Роль потребителя в развитии сферы туристских услуг.
6	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства
7	Портрет потребителя гостиничных услуг
8	Перечислить и охарактеризовать классификации гостиничных предприятий
9	Перечень и содержание услуг, предоставляемых бизнес-отелем
10	Перечислить и охарактеризовать типы гостиничных номеров в РФ
11	Перечень и содержание услуг, предоставляемых курортным отелем
12	Классификация услуг питания. Способы обслуживания, режимы питания туристов.
13	Особенности организации питания туристов в местах их размещения
14	Шведский стол как форма обслуживания туристов в предприятии питания
15	Кейтеринг как специальная форма обслуживания клиентов
16	Технологический цикл обслуживания клиентов на предприятиях питания: этапы и их характеристика
17	Особенности предоставления и организация досуговых программ
18	Особенности предоставления и организации веллнесс и СПА-услуг
19	Характеристика основных каналов продаж: прямая, агентская, корпоративная продажи
20	Глобальные и корпоративные дистрибьютерские системы продаж
21	Приемы стимулирования продаж: их характеристика и влияние на объем продаж
22	Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице: этапы и их характеристика
23	Формы бронирования и технологии их выполнения
24	Процесс аннуляции бронирования, причины и правила выполнения
25	Характеристика глобальных компьютерных систем бронирования.
26	Преимущество и недостатки он-лайн бронирования.
27	Встреча и регистрация иностранных туристов в отеле
28	Специфика обслуживания корпоративных клиентов в гостинице
29	Особенности регистрации и обслуживания туристских групп в гостинице
30	Основные составляющие цены гостиничной услуги, их характеристика
31	Виды и методы оплаты за услуги в гостиницах
32	Основные тарифы и правила расчета оплаты за услуги гостиничного предприятия
33	Формирование пакетных предложений гостиничных услуг для туристских фирм
34	Расчет количественных показателей спроса на гостиничные услуги
35	Основные принципы организации взаимодействия гостиницы с туристскими предприятиями
36	Особенности привлечения и удержания корпоративных и деловых клиентов
37	Виды деловых мероприятий и рекламных акций как инновации продвижения туристского продукта

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрено

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Практическое задание.

1. Проектирование туристского продукта.

Запишите с помощью аббревиатур

А. 1 взрослый + ребенок от 2-6 лет

Б. 2 взрослых + 2 детей: первый ребенок 2-6 лет, второй ребенок 6-12 лет

2. Бронирование гостиничной услуги.

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг.

Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

3. Особенности продвижения туристского продукта

Разработайте перечень минимум из пяти дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, наметьте технологию их внедрения.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным экзаменационным билетам. В каждом билете один теоретический вопрос и одно практическое задание. Для выполнения практического задания студентам выдается раздаточный материал в виде туристских каталогов, журналов, статистических данных.

Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Захарова, Н. А.	Основы гостиничного дела	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93543.html">http://www.iprbookshop.ru/93543.html</a>
Валеева, Е. О.	Организация туристской индустрии	Саратов: Вузовское образование	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/31939.html">http://www.iprbookshop.ru/31939.html</a>
Кулагина, Е. В., Кациель, С. А., Лукина, О. В., Автюхова, О. В.	Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»	Омск: Омский государственный технический университет	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/115412.html">http://www.iprbookshop.ru/115412.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Шамраева, О. Г., Белимова, Т. М.	Гостиничное дело	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80544.html">http://www.iprbookshop.ru/80544.html</a>
Воронцова Г. Г., Воронцова А. В.	Основы организации и технологии обслуживания в индустрии туризма	СПб.: СПбГУПТД	2012	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1230">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1230</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем



Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>  
Компьютерная справочно-правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду