

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
43.03.02, Туризм

Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Шарабарина С.Г., к.ис.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма


Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,
подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование готовности к использованию знаний, умений и навыков по технологии и принципам организации гостиничных услуг, а также к продвижению туристских и гостиничных услуг.

Задачи дисциплины:

- формирование знаний основ технологических процессов в индустрии гостеприимства;
- готовность к разработке мероприятий по рекламной кампании гостиничных услуг;
- приобретение опыта организации гостиничных услуг, связанных с приёмом и обслуживанием гостей; продвижения гостиничной услуги в составе туристского продукта, отбора наиболее эффективных каналов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основы использования современных технологий при продвижении и предоставлении туристских услуг;

уметь: продвигать и предоставлять турпродукт с использованием современных технологических процессов использовать методы создания, продвижения и предоставления туристского продукта с использованием современных технологий;

владеть: готовностью к продвижению и предоставлению сформированного турпродукта или отдельных услуг с использованием современных туристских технологий; способностью оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний;

освоить компетенции:

ПК-8- Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.

код и содержание индикаторов компетенции

ПК-8.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ПК-8.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Изучается в 1 семестре обучения.

Дисциплина изучается одновременно с дисциплинами : «Основы туризма», «Речевая коммуникация в туризме».

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: «Технологии туристской деятельности», «Реклама и связи с общественностью в туризме»; «Технологии туристской деятельности», «Правовое регулирование в туризме», «Технологии продаж» учебной, производственной практик.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		4	
Общая трудоемкость в часах		144	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции		16	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		73.65	
Форма промежуточной аттестации		экзамен	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции		16	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятий			
Консультации		2.35	
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего		34.35	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Нормативно-правовая база индустрии гостеприимства РФ		4	4		7.65
1.1	Понятие индустрии гостеприимства. Её значение и место в туризме. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства		2	2		2
1.2	Гостиничное предприятие как основной объект размещения. История развития гостиничного бизнеса в мире и в России.		1	1		2
1.3	Современное состояние гостиничного комплекса России, тенденции и		1	1		3.65

	проблемы развития					
2	Классификации гостиниц		4	4		5
2.1	Типология гостиниц. Характеристика и классификация средств размещения в России		4	4		5
3	Общие требования к гостиницам и обслуживанию туристов		2	2		5
3.1	Требования к материально-технической базе гостиниц. Понятие «гостиничная услуга»		1	1		2
3.2	Правила предоставления гостиничных услуг		1	1		3
4	Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства		2	2		5
4.1	Формы управления гостиницами. Тенденции развития гостиничных цепей. Малые гостиницы		1	1		2
4.2	Системы бронирования в гостиницах.		1	1		3
5	Организационная структура гостиниц		2	2		5
5.1	Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами.		1	1		2
5.2	Профессиональные требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей		1	1		3
6	Управление качеством услуг. Применение клиентоориентированных технологий		2	2		10
6.1	Качество обслуживания как важнейшая стратегическая задача гостиничного предприятия. Роль руководителя в повышении качества гостиничных услуг		2	2		10
7	ЭКЗАМЕН					36
		144/4	16	16		73.65

5.2. Содержание:

1.Нормативно-правовая база индустрия гостеприимства РФ

1.1. Понятие индустрии гостеприимства. Её значение и место в туризме. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства.

Нормативно-правовые акты. Особенности индустрии гостеприимства и ее влияние на развитие гостиничного бизнеса. Место гостиничных предприятий в индустрии гостеприимства.

1.2. Гостиничное предприятие как основной объект размещения. История развития гостиничного бизнеса в мире и в России.

Общие черты и отличия в развитии гостиничной индустрии в мире и в России. Гостиница и ее назначение.

1.3. Современное состояние гостиничного комплекса России, тенденции и проблемы развития.

Особенности гостиничной индустрии крупных городов. Проблемы развития гостиничного бизнеса г. Костромы.

2. Классификации гостиниц.

2.1. Типология гостиниц. Характеристика и классификация средств размещения в России.

Категории гостиниц и их характеристики.

3. Общие требования к гостиницам и обслуживанию туристов

3.1. Требования к материально-технической базе гостиниц. Понятие «гостиничная услуга».

Отличительные черты гостиничных услуг. Материально-техническая база современного средства размещения.

3.2. Правила предоставления гостиничных услуг

Основные положения правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

4. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства.

4.1. Формы управления гостиницами. Тенденции развития гостиничных цепей. Малые гостиницы.

Гостиничные цепи, представленные в Российской Федерации.

4.2. Системы бронирования в гостиницах

Использование современных технологий в гостиницах. Системы бронирования.

Информационная структура гостиничного предприятия.

5. Организационная структура гостиниц

5.1. Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами

Основные службы гостиницы, их характеристики. Служба приема и размещения.

Технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение в гостинице.

5.2. Профессиональные требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей

Должностные инструкции персонала гостиницы. Стандарт гостиницы.

6. Управление качеством услуг. Применение клиентоориентированных технологий

6.1. Качество обслуживания как важнейшая стратегическая задача гостиничного предприятия. Роль руководителя в повышении качества гостиничных услуг.

Требования, предъявляемые к качеству гостиничных услуг. Влияние качества обслуживания на доходность предприятия

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
-------	--------------------------	---------	------	---	----------------

				(при необходимости)	
1.	Нормативно-правовая база индустрия гостеприимства РФ	Подготовить презентации по общей теме: История развития индустрии гостеприимства в мире.	7.65	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Презентации
2.	Классификации гостиниц	Подготовиться по теме: Российская система классификации и гостиниц.	5	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Контрольная работа
3.	Общие требования к гостиницам и обслуживанию туристов	Подготовиться к опросу по теме: материально-техническая база современного средства размещения.	5	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос
4.	Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства	Подготовиться к опросу по теме: малые гостиницы. (примеры в г. Костроме)	5	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос
5.	Организационная структура гостиниц	Подготовиться к опросу по теме: основные службы гостиницы (на примере гостиниц г. Костромы)	5	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос
6.	Управление качеством услуг. Применение клиентоориентированных технологий	Подготовить презентации по общей теме: качество услуг в гостинице (выбирается гостиница г. Костромы)	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Презентации
7.	Подготовка к экзамену		36	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Экзамен

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Нормативно-правовая база индустрии гостеприимства РФ

Подготовиться к опросу по следующим вопросам:

- Современное состояние гостиничного комплекса России;
- Тенденции и проблемы развития гостиничного бизнеса.

2. Классификации гостиниц

Контрольная работа по теме: «Категории гостиниц и их характеристики».

3. Общие требования к гостиницам и обслуживанию туристов

Подготовить презентации по теме: общие требования к гостиницам (выбрать категорию средства размещения).

4. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства

Подготовить презентации по теме: Перспективы развития гостиничной индустрии г. Костромы.

5. Организационная структура гостиниц

Задание по теме «Структура гостиницы». На примере гостиницы г. Костромы подготовить организационную структуру гостиницы и описать основные службы.

6. Управление качеством услуг. Применение клиентоориентированных технологий

Опрос по теме: качество обслуживания в гостиницах (рассматривается на примере гостиничной индустрии г. Костромы)

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927>
2. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>
4. Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО. 10 экземпляров.

5. Волков, Юрий Федорович. Гостиничный и туристский бизнес : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : допущено УМО / Волков, Юрий Федорович. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. - 637 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 632-635. - ISBN 978-5-222-15007-8 : 379.00. 20 экземпляров.

б) дополнительная:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

2. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приориздат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-9512-0896-5; То же [Электронный ресурс].-URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

3. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

4. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков; отв. ред. О. Морозова, Н. Калиничева. - Ростов- н/Дону : Феникс, 2007. - 635 с. - (Закон и общество). - ГСЭ. - ISBN 978-5-222-11505-3 : 321.68. 1 экземпляр.

5. Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К", 2009. - 276 с. - Библиогр.: с. 273-275. - ISBN 978-5-91131-868-0 : 234.00. 1 экземпляр.

6. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с. - (Туризм & Сервис). - МО РФ . - ГСЭ. - ISBN 5-241-00535-8 : 161.00. 14 экземпляров.

7. Рашкин Леонид Алексеевич. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Леонид Алексеевич. - Москва : Авиаль-новый проект, 2002. - 136 с. - ГСЭ. - 125.00. 1 экземпляр.

8. Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00. 1 экземпляр.

9. Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. « Гостинич. Сервис» / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ). - МО РФ. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-98281-068-7; 978-5-16-002498-1 : 119.90. 3 экземпляра.

10. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студ. вузов, по спец. 10103 10 "Соц.-культ. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Джон Р. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - УМЦ спец. 10103- Соц.-культ. сервис и туризм, 10102 - Туризм. - ГСЭ. - ISBN 0-13-119101-2; 978-5-238-01392-3 : 499.95. 10 экземпляров.

11. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для вузов: пер. с англ. / Уокер Джон Р. - Москва : ЮНИТИ, 2006. - 880 с. - (Заруб. учебник). - УМО спец. 061122 - Гостиничный и туристический бизнес. - ГСЭ. - ISBN 0-13-111293-7; 5-238-00990-9 : 450.00. 6 экземпляров.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1.ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)

- 2.ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: паhttp://docs.cntd.ru/document/1200083215
- 3.ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: паhttp:// docs.cntd.ru/document/1200083215
- 4.Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http:// www. turizm. ru / tourism_low/ firms_reestr / 6581.
- 5.Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http:// www.consultant.ru / document / cons_doc_LAW_159508/
- 6.Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http:// www.consultant.ru / document / cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28
- 7.Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2017 г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: http:// www.base. consultant.ru
- 8.Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма– Режим доступа: https://tonkosti.ru/
- 9.Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: http://www.turizm.ru/
10. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
11. Страна.ру – путеводитель по России. [Электронный ресурс]// "Страна.ру" - путеводитель по России– Режим доступа: http://strana.ru/
12. Качество обслуживания туристов в гостиницах.[Электронный ресурс]. – Режим доступа tourism-book.com /pbooks/book-61 /ru/chapter-2390 / 2. Особенности обслуживания туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: - Allbest. Ruallbest.ru/o-3c0b65635a2ad68b5 d43 b88421306c27.html
13. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: /bibliofond.ru/view.aspx?id=601213
14. Профстандарт **33.007** «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц».[Электронный ресурс] //КлассИнформ. Ру – Режим доступа: <https://classinform.ru/profstandarty/33.007-rukovoditel-upravliaiushchii-gostinichnogo-kompleksa-seti-gostinitc.html>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;
- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;
- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий
- электронная библиотека курса.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебный корпус «В1», ауд. №20 (занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации);</p> <p>ауд. № 48</p>	<p>24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт;</p> <p>10 шт. ПК</p>	<p>Лицензионное обеспечение не используется</p> <p>LibreOfficeGNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом</p>