

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

 Е.В. Луков

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

ПК-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-6.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

ИПК-7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ИПК-7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

2. Задачи освоения дисциплины

- освоение теоретических знаний в области гостиничной деятельности;
- изучение функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязей между ними;
- определение особенностей и методов осуществления технологических процессов в гостиницах, видов и способов оказания основных и дополнительных услуг в гостиницах;
- изучение основ классификации гостиниц;
- изучение экономических основ деятельности гостиниц.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Технологический модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Пятый семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: «организация туристской деятельности», «правовое регулирование туристской деятельности и индустрии гостеприимства», «управление предприятием гостиничного бизнеса», «маркетинг в туризме», «ознакомительная практика».

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 18 ч.

в том числе практическая подготовка: 18 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии.

Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения". Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития. Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации.

Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием.

Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.

Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице.

Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Тема 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице. Служба питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.

Тема 5. Экономические основы деятельности гостиничных предприятий.

Ценообразование в гостиничной деятельности. Характеристика цены и себестоимости гостиничной услуги. Формирование цены гостиничного номера в зависимости от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определенные услуги. Экономические показатели деятельности гостиничных предприятий. Результаты финансовой деятельности различных подразделений гостиничных предприятий. Показатели эффективности деятельности гостиничных

предприятий. Факторы, влияющие на показатели деятельности гостиничного предприятия.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, контроля выполнения докладов, выполнения тестовых заданий, решения практических задач и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет в пятом семестре проводится в письменной форме по билетам. Билет состоит из трех вопросов. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://lms.tsu.ru/>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Арбузова. Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю.Арбузова. – 3-е изд., испр. – М. : Издательский центр «Академия», 2011. – 224 с.

– Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А Кочкурова – Москва : Логос, Университетская книга, 2008. – 320 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html>

б) дополнительная литература:

– Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова – Москва : Кнорус, 2005.

– Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие / Л.П. Шматько – М. : ИКЦ Март, 2007.

– Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: / И. Ю. Ляпина; Под ред А.Ю. Лапина. - М.: Академия, 2008.

– Кучеренко И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 171 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система.

<http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

- а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

- б) информационные справочные системы:
– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 ^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м ²