

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

*ИНСТИТУТ (ФАКУЛЬТЕТ) ФИПП  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства*

*Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Направление подготовки  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**  
(код и наименование направления подготовки)

Бакалаврская программа ***Профиль «Гостиничная деятельность»***

(наименование профиля подготовки)

Форма обучения (*очная*)

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины Организация взаимодействия гостиниц с туристскими  
предприятиями

Составитель(и):

*К.п.н., доцент, О.Р.Полякова*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№1 от 30.08.2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка.....</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины ( <i>модуля</i> ).....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> ).....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>6</b>
<b>4. Образовательные технологии.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения.....</b>	<b>7</b>
5.1. Система оценивания.....	7
5.2. Критерии выставления оценок.....	7
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> ).....	9
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....</b>	<b>13</b>
6.1. Список источников и литературы.....	13
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	14
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>14</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....</b>	<b>15</b>
<b>9. Методические материалы.....</b>	<b>16</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий.....	16
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	19
9.3. Иные материалы.....	20
 <b>Приложения</b>	
Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	22
Приложение 2. Лист изменений.....	23

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» является освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу гостиниц и туристских предприятий по обслуживанию потребителей туристских услуг.

Задачи дисциплины:

- изучение туристского предприятия, его деятельности;
- освоение особенностей продукта, предоставляемого туристскими предприятиями;
- освоение организации обслуживания туристов в гостинице;
- освоение особенностей взаимодействия гостиницы с туристскими предприятиями.

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> деятельность (служб, отделов) гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> контролировать деятельность служб гостиничного предприятия; <i>Владеть:</i> способами оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия
ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<i>Знать:</i> современные технологии, используемые в деятельности гостиничного предприятия ; <i>Уметь:</i> использовать современные технологии отвечающие требованиям потребителей в деятельности гостиничного предприятия; <i>Владеть:</i> способностью организовать качественное и безопасное обслуживание в гостиничном предприятии потребителей туристских услуг, с использованием современных технологий

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений 43.03.03 «Гостиничное дело» и адресована студентам 3 курса (5 семестр). Для освоения дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» необходимы знания, умения и владения, сформированные в

ходе изучения следующих дисциплин : Введение в гостиничное дело, Технология и организация гостиничного дела, Организация туроператорской и турагентской деятельности.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг.

## 2. Структура дисциплины (модуля)

### Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 72 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Понятие и виды туристских предприятий	5	4	6	-	-		20	презентация, опрос
2	Продукт предприятий туризма	5	4	6	-	-		20	Презентация, опрос
3	Гостиничный продукт и его содержание	5	2	2	-	-		10	устный ответ в форме дискуссии, опрос
4	Организация обслуживания туристов в гостинице	5	4	4	-	-		10	презентация, опрос
5	Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями	5	4	6	-	-		12	устный ответ в форме дискуссии, тестирование
	Зачет	5			-	-			устный ответ (зачет)
	Итого:		18	24	-	-		72	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Понятие и виды туристских предприятий	Индустрия туризма: содержание, функции. Туристское предприятие: понятие, функции, характеристика. Роль туристских предприятий в индустрии туризма. Классификация туристских предприятий. Предприятия сферы первичных и вторичных услуг. Формы собственности туристских предприятий. Характеристика деятельности туристских предприятий. Эффективность их деятельности. Место на туристском рынке.
2	Продукт предприятий туризма	Понятие услуга, её характерные признаки. Услуги, предоставляемые туристскими предприятиями. Туристская услуга. Особенности туристских услуг. Требования к туристским услугам. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования». Основные, дополнительные, общие и специальные услуги. Требования к туруслугам. Проектирование услуг. Факторы формирующие качество услуг. Привлекательный туристский продукт, его виды. Классы обслуживания. Продукт производимый различными видами туристских предприятий.
3	Гостиничный продукт и его содержание	Структура и свойства гостиничного продукта. Отличительные особенности гостиничного продукта. Виды гостиничных продуктов. Жизненный цикл гостиничного продукта. Потребители гостиничного продукта, их потребности. Услуги, предоставляемые гостиничными предприятиями. Проектирование гостиничного продукта.
4	Организация обслуживания туристов в гостинице	Гостиничное предприятие, его деятельность. Организация размещения туристов. Варианты размещения туристов с учетом видов туризма. Организация питания и развлечения туристов в гостинице. Стратегия обслуживания. Стандарты гостиничного обслуживания. Роль персонала в обслуживании туристов в гостиницах. Обеспечение безопасности туристов во время поездки. Качество и безопасность обслуживания в средствах размещения. Понятие риска в гостиничной деятельности. Контроль эффективности деятельности гостиницы по обслуживанию туристов. Использование современных технологий для обслуживания туристов на предприятиях средств размещения.
5	Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями	Нормативные документы, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Формы и схемы сотрудничества туроператора и турагента с гостиничным предприятием. Договорные взаимоотношения туроператора и турагента с гостиничным предприятием. Поставщики туристских услуг: выбор, взаимодействие. Взаимоотношения гостиницы с прочими предприятиями, предоставляющими туристам услуги: транспортными компаниями, экскурсионными фирмами, музеями и пр. Продвижение и реализация гостиничного продукта туроператорами и турагентами. Взаимодействие

	гостиниц с туристскими предприятиями по обеспечению качественного и безопасного обслуживанию туристов.
--	--

## 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Понятие и виды туристских предприятий	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада и презентации Проверка домашнего задания посредством электронной почты
2	Продукт предприятий туризма	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада, презентации Подготовка к занятию с использованием ресурсов Интернета
3	Гостиничный продукт и его содержание	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Организация обслуживания туристов в гостинице	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада, презентации Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями	Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

## 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- тестирование	10 баллов	10 баллов
- презентация	10баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов

<b>Итого за семестр зачет</b>		<b>100 баллов</b>
-------------------------------	--	-------------------

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p> <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

#### *Примерная тематика докладов и презентаций*

1. Современное состояние индустрии туризма в мире.
2. Тенденции развития индустрии туризма в России.
3. Туристские предприятия как составная часть индустрии туризма.
4. Виды туристских предприятий, их деятельность.
5. Туроператоры и турагенты на туристском рынке России, их деятельность.
6. Транспортные предприятия, их роль в организации туристского обслуживания.
7. Предприятия, предоставляющие экскурсионное обслуживание.
8. Средства размещения для различных категорий туристов.

9. Специализация современных гостиниц.
10. Инновации в гостиничном бизнесе.
11. Проектирование туристских услуг.
12. Продукт деятельности туроператоров и турагентов.
13. Развитие индустрии размещений в России.
14. Современное состояние и тенденции развития индустрии развлечений в мире и России.
15. Продукт современного гостиничного предприятия.
16. Организация размещения туристов во время путешествий.
17. Средства размещения по видам туризма, их характеристика.
18. Организация питания туристов в гостинице.
19. Контроль над качеством обслуживания туристов в гостиницах.
20. Обеспечение безопасного размещения туристов.
21. Роль современных технологий в деятельности гостиниц.
22. Использование информационных технологии при обслуживании потребителей в гостиничных предприятиях.
23. Договорные взаимоотношения туроператоров и турагентов с гостиницей.
24. Взаимодействие гостиницы с транспортными компаниями по организации перевозок.
25. Взаимодействие гостиницы с предприятиями, предоставляющими услуги развлечений.
26. Взаимодействие гостиницы с предприятиями, предоставляющими экскурсионное обслуживание.
27. Деятельность гостиничных и туристских предприятий по продвижению и реализации гостиничного продукта.
28. Контроль над эффективностью деятельности гостиничного предприятия.

### Тест для проведения текущего контроля

1. Каковы основные аспекты подбора предприятий, предоставляющих услуги туристам?

А) Качество услуг, репутация партнера, соответствие уровня и типа всех услуг социальному сегменту потребителей и виду туризма	Б) Составление договорной документации, правоспособность, способность выполнять свои обязанности по договору	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

**1** Эксклюзивный блок **ЭТО:**

А) Размер блока составляет 15 – 50% номерного фонда гостиницы.	Б) Размер блока составляет 30 – 50% номерного фонда гостиницы.	В) Размер блока превышает половину номерного фонда гостиницы.
--	--	---

**2** Договоры заключаемые между туроператором и гостиничным **предприятием?**

А) Договор о квоте мест с частичной гарантией заполнения, без гарантии заполнения, об аренде отеля.	Б) Договор о заезде по подтверждению, заезде без подтверждения.	В) Договор об оказании услуг, купли - продаже услуг.
---	---	--

2. Риск за реализацию номеров и услуг ложится на турфирму при следующих схемах сотрудничества между гостиницей и туристским предприятием:

А) Приобретение блока мест на условиях комитмента и элтомента, безотзывное бронирование, аренда отеля	Б) Приоритетное бронирование, работа по разовым заявкам, бронирование на условиях повышенной комиссии	В) на условиях франчайзинга
---	---	-----------------------------

3. В зависимости от условий продажи мест в гостинице, блоки бывают:

А) Значительный блок.	Б) Строго фиксированный блок.	В) Мягкий блок.
-----------------------	-------------------------------	-----------------

4. Договор о квоте мест на условиях элтомента:

А) Туроператор не оплачивает предварительно квоту мест, а вносит плату перед каждым заездом.	Б) Туроператор оплачивает квоту мет предварительно.	В) Туроператор оплачивает квоту во время заезда туристов..
--	---	--

5. Формы сотрудничества между туроператором и гостиницей:

А) Покупка блока мест, бронирование мест, аренда отеля	Б) Аренда номеров, обмен номеров.	В) Всё вышеперечисленное
--	-----------------------------------	--------------------------

6. Риск за реализацию номеров закрепляется за отелем при следующих схемах сотрудничества между гостиницей и туристским предприятием:

А) Приобретение блока мест на условиях комитмента и элтомента, безотзывное бронирование, аренда отеля	Б) Приоритетное бронирование, работа по разовым заявкам, бронирование на условиях повышенной комиссии	В) на условиях франчайзинга
---	---	-----------------------------

7. Существенные скидки предоставляются туроператору с цены номеров и услуг в случае если:

А) риск за реализацию номеров и услуг ложится на турфирму	Б) риск за реализацию номеров и услуг ложится на гостиницу	В) в гостиницах туристского класса
---	--	------------------------------------

8. Нужен ли паспорт при размещении туристов в гостиничных предприятиях на территории РФ:

А) Не нужен	Б) Нужен	В) Нужен только для иностранных туристов
-------------	----------	--

9. Взимается ли плата за проживание при размещении туристов в гостинице до расчётного часа?

А) Взимается.	Б) Не взимается.	В) Взимается с иностранцев.
---------------	------------------	-----------------------------

10. Гостиница предлагает турфирме гибкие цены и скидки:

А) сезонные скидки, групповые скидки, при размещении для краткосрочного отдыха, скидки в зависимости от	Б) особые тарифы на выходные дни, если турфирма рекламирует гостиницу через свои рекламно-информационные материалы	В) Всё вышеперечисленное
---	--	--------------------------

прибыли, получаемой от продажи номеров через турфирму		
---	--	--

11. Турфирма заключает с гостиницей договор на реализацию гостиничных номеров:

А) Агентское соглашение	Б) Договор о квоте мест	В) Все вышеперечисленное
-------------------------	-------------------------	--------------------------

12. Международный документ, регулирующий отношения между владельцами гостиниц и турагентами (заключение контрактов по продаже гостиничных услуг):

А) Международная гостиничная конвенция	Б) Международные гостиничные правила	В) МГА
--	--------------------------------------	--------

13. Туристский Ваучер:

А) даёт право на получение оплаченных услуг	Б) подтверждает бронирование и оплату туристом услуг	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

14. Гостиница взаимодействует с туристскими предприятиями:

А) туроператорами, турагентами	Б) поставщиками туристских услуг	В) Все вышеперечисленное
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------

15. В гостинице в зависимости от условий продажи можно выделить:

А) строго фиксированный и свободно фиксированный блок	Б) жесткий и мягкий блок	В) крупный и незначительный блок
---	--------------------------	----------------------------------

16. Гостиница выплачивает турфирме за реализацию мест комиссионное вознаграждение по:

А) агентскому договору	Б) договору комиссии	В) Все вышеперечисленное
------------------------	----------------------	--------------------------

17. Трансфер это:

А) перевозки на экскурсионных маршрутах по городу	Б) это доставка до основного перевозчика и обратно - доставка из аэропорта и вокзала в отель в месте прибытия, и аналогичные операции при возвращении	В) передвижение на турмаршруте, где этап перевозки является неотъемлемой частью тура
---	---	--

18. Какая необходима информация для бронирования авиабилета?

А) Ф.И.О., номер желаемого рейса, класс перелета, дату отправления, аэропорт отправления, аэропорт назначения, перечень услуг, количество мест, возраст пассажира, контактный телефон,	В) Ф.И.О., номер желаемого рейса, класс перелета, дату отправления, аэропорт отправления, аэропорт назначения, количество мест, контактный телефон, возраст пассажира	С) Ф.И.О., номер рейса, дату отправления, аэропорт направления, аэропорт назначения, количество мест, стоимость билета, адрес пассажира, статус и адрес пассажира, контактный телефон
--	---	---

### **Контрольные вопросы для зачета**

1. Туристское предприятие: характеристика, функции.
2. Классификация туристских предприятий.
3. Предприятия сферы первичных и вторичных услуг.

4. Туристская услуга. Виды туристских услуг. Отличительные черты и требования к туруслугам. Пакет туристских услуг.
5. Проектирование туристских услуг.
6. Турпродукт, его содержание. Особенности туристского продукта.
7. Привлекательный туристский продукт. Классы обслуживания.
8. Гостиничное предприятие. Предоставляемые гостиницей услуги.
9. Структура и свойства гостиничного продукта. Его отличительные особенности.
10. Жизненный цикл гостиничного продукта.
11. Потребители средств размещения: типы, характеристика.
12. Организация размещения туристов.
13. Варианты размещения туристов по различным видам туризма.
14. Факторы, влияющие на выбор гостиницы при размещении туристов.
15. Услуги, предоставляемые туристам средствами размещения во время путешествия.
16. Стандарты обслуживания в гостиницах.
17. Деятельность персонала гостиницы в обслуживании потребителей.
18. Организация питания туристов в средствах размещения.
19. Организация качественного обслуживания потребителей в средствах размещения.
20. Меры, по обеспечению качественного обслуживания туристов в гостиничных предприятиях.
21. Обеспечение безопасности туристов во время турпоездки.
22. Информационные технологии в деятельности средств размещения.
23. Инновации, применяемые гостиничными предприятиями на современном этапе.
24. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия.
25. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.
26. Взаимодействие средств размещения с туристскими фирмами.
27. Взаимодействие гостиниц с транспортными предприятиями.
28. Взаимодействие гостиниц с поставщиками туристских услуг.
29. Продвижение гостиничного продукта туристскими предприятиями.
30. Реализация гостиничного продукта туристскими предприятиями.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### ***Основная литература:***

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a685a89b76dd5.66618286](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286). - ISBN 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2020)
3. Косолапов, Александр Борисович. *К71 Организация туристской деятельности* : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: <https://elibrary.ru>

#### ***Дополнительная литература:***

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

2. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67; URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>
3. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
5. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в

Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

*Перечень лицензионного программного обеспечения:*

- Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007
- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
- Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
- Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- *для слепых и слабовидящих:*
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- *для глухих и слабослышащих:*

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- *для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- *для слепых и слабовидящих:*

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- *для глухих и слабослышащих:*

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- *для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- *для слепых и слабовидящих:*

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;



- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1. Планы семинарских занятий

#### Тема 1. Понятие и виды туристских предприятий (6 ч.)

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Какова роль индустрии туризма в развитии отрасли?
2. Составляющие индустрии туризма.
3. Современное состояние индустрии туризма в мире и России.
4. Туристские предприятия как составная часть индустрии туризма.
5. Каким образом развивались туристские предприятия в России.
6. По каким признакам можно классифицировать туристские предприятия?
7. Основные виды деятельности туристских предприятий.
8. Каковы основные различия между туристскими предприятиями первичных и вторичных услуг.
9. Формы туристских предприятий.
10. Гостиничное предприятие, его деятельность.

##### **Список литературы:**

###### **Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
2. Косолапов, Александр Борисович. *К71 Организация туристской деятельности* : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: <https://elibrary.ru>

###### **Дополнительная литература:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).
2. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67; URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

#### Тема 2 Продукт предприятий туризма (6 ч.)

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое услуга?
2. Каковы основные характеристики услуги?
3. В чем состоят особенности туристских услуг?
4. Какие требования предъявляются к туристским услугам?
5. Классификация туристских услуг.
6. Услуги, предоставляемые различными туристскими предприятиями.

7. Проектирование туристских услуг.
8. Какие факторы следует учитывать при проектировании туристских услуг?
9. Понятие туристский продукт и его виды?
10. Каковы потребительские свойства туристского продукта?
11. Привлекательный туристский продукт для современного потребителя.

**Список литературы:**

**Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a685a89b76dd5.66618286](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286). - ISBN 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. *К71* Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: <https://elibrary.ru>

**Дополнительная литература:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

2. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67; URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

**Тема 3. Гостиничный продукт и его содержание (2 ч.)**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое гостиничная услуга? Каковы ее специфические признаки?
2. Какие группы гостиничных услуг вы знаете? От каких факторов зависит формирование тех или иных групп гостиничных услуг?
3. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги, предоставляемые в гостиницах.
4. Что такое гостиничный продукт?
5. Характеристика гостиничного продукта.
6. Жизненный цикл гостиничного продукта.
7. Что такое номерной фонд, номер?
8. Какие виды номеров представлены в современных средствах размещения?
9. Чем отличается гостиничное здание и гостиничный интерьер от зданий и интерьеров иных предприятий сферы услуг?
10. Гостиничные услуги для разных категорий туристов.
11. Проектирование гостиничных услуг.

**Список литературы:**

**Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. *К71* Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: <https://elibrary.ru>

**Дополнительная литература:**

1. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67;

URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL:

<https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

#### **Тема 4 . Организация обслуживания туристов в гостинице (4 ч.)**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основная деятельность гостиничного предприятия.
2. Организация размещения туристов в гостиничных предприятиях.
3. Какие варианты размещения может предложить туристам гостиничное предприятие?
4. Какие варианты питания предоставляет гостиничное предприятие туристам?
5. Каковы стандарты обслуживания в современных гостиницах?
6. Какую роль играет персонал гостиницы в обслуживании туристов?
7. Качество обслуживания в гостинице. Факторы, влияющие на качественное обслуживание туристов в гостинице.
8. Оценка эффективности качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
9. Каким образом обеспечивается безопасность туристов на гостиничных предприятиях?
10. Какова роль современных технологий в деятельности гостиницы?
11. Используемые технологии и инновации в современных гостиницах.

##### **Список литературы:**

###### **Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL:

<https://new.znaniium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. *К71* Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: <https://elibrary.ru>

###### **Дополнительная литература:**

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL:

<https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

#### **Тема 5 . Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями (6 ч.)**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Какие нормативные документы регулируют отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса?
2. Какие формы и схемы сотрудничества туристских предприятий с гостиницами известны на практике?
3. Договорные взаимоотношения туроператора и турагента с гостиничным предприятием.
4. Взаимодействие гостиницы с различными туристскими предприятиями, предоставляющими туристам услуги.

5. По каким критериям осуществляется выбор партнеров средств размещения для сотрудничества?
6. Договорные взаимодействия гостиницы с транспортными компаниями.
7. Договорные взаимодействия гостиницы с экскурсионными фирмами и музеями.
8. В чем заключается деятельность туристских предприятий по продвижению гостиничного продукта?
9. Деятельность туристских предприятий по реализации гостиничных услуг.

**Список литературы:**

**Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a685a89b76dd5.66618286](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286). - ISBN 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2020)

**Дополнительная литература:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

**9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

Доклад состоит из введения, основной части, заключения, списка источников, приложения.

Общие требования к оформлению работы:

- объем работы 5 -10 листов;
  - шрифт - 14;
  - интервал между строчками – 1,5;
  - верхнее и нижнее поле - 2 см, левое поле – 3 см, правое поле – 1,5 см;
- заголовки – 14 жирный шрифт;
- нумерация страниц проставляется сверху в центре.

Общие требования к содержанию работы:

- во введении должно быть: актуальность и цель работы;
- основная часть раскрывает тему работы;
- в заключении должны быть сформулированы выводы и рекомендации;
- список источников оформляется в соответствии с выходными данными;
- приложения могут отсутствовать.

**Методические рекомендации по подготовке электронной презентации**

Распределение тем презентации между студентами осуществляется заблаговременно.

Приступая к подготовке электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения.

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- основная часть (не менее 20 слайдов);
- заключение (вывод).

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- презентация представляет собой графический конспект того материала, который излагается в устном докладе;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- размер шрифта 22-26 (заголовок), 18-22 кегль (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз, полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании; при необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения;
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в едином стиле;
- слайды должны быть пронумерованы;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы);
- при включении видеоряда в презентацию, продолжительность роликов не должна превышать 10-15 секунд;

списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов, в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### 9.3. Иные материалы

#### *Задания для семинарских занятий*

##### **Задание 1.**

- Проанализировать современное состояние мировой индустрии туризма.
- Изучить тенденции развития туристской индустрии России на современном этапе.
- Проанализировать проблемы развития гостиничной индустрии в России.
- Назвать известные в Москве предприятия гостиничной индустрии, действующие по принципу гостиничных цепей. Выделить преимущество и недостатки развития бизнеса данным способом.

##### **Задание 2.**

- Проанализировать на конкретных примерах особенности туристского продукта. Охарактеризовать их потребительские свойства.
- На примере любых гостиниц сформировать перечень основных, дополнительных и сопутствующих услуг. Обосновать.
- Проанализировать ассортимент услуг, предоставляемых в сетевом и несетевом отелях на конкретных примерах. Обосновать.

##### **Задание 3.**

- На конкретных примерах провести анализ гостиничного продукта в различных средствах размещения. Выделить преимущества и недостатки.

- Изучив предложения гостиничного продукта на рынке Москвы и выбрать для определенной категории туристов продукт отвечающий их основным требованиям Обосновать свой выбор.

- Проанализировать факторы, влияющие на формирование российского рынка услуг индустрии гостеприимства.

#### **Задание 4.**

- Составить анкету для изучения качества обслуживания в гостинице.
- Изучить стандарты обслуживания в сетевых отелях и отелях не входящих в сети. Особое внимание уделить персоналу отеля. Чем отличаются стандарты обслуживания в данных отелях?

- Рассмотреть современные программные продукты для эффективности деятельности гостиничного предприятия. Охарактеризовать их. Выявить их преимущества.

- Найти варианты размещения в гостинице (по выбору) используя информацию из компьютерных систем бронирования гостиниц и поисковых систем.

#### **Задание 5.**

- Подготовить сообщение на тему Становление и развитие принципов и способов государственного регулирования туристской деятельности в России.

- Изучить нормативно - правовые документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий в России и выделить основные положения касательно обслуживания гостей.

- Изучить на примере конкретной гостиницы взаимодействие с туристскими предприятиями. Акцентировать внимание на взаимодействии с туроператорами.

- Изучить каким образом реализуется возможность совместного продвижения гостиничных услуг для туристских предприятий. Привести примеры.

- Проанализировать различные схемы взаимодействия гостиницы и туроператора. Определить их преимущества и недостатки. Результаты оформить в виде таблицы.

Практические задания выполняются на семинарах группами. В дискуссиях участвует вся группа.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства для студентов 3 курса (5 семестр).

*Целью дисциплины* «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» является освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу гостиниц и туристских предприятий по обслуживанию потребителей туристских услуг.

*Задачи дисциплины:*

- изучение туристского предприятия, его деятельности;
- освоение особенностей продукта, предоставляемого туристскими предприятиями;
- освоение организации обслуживания туристов в гостинице;
- освоение особенностей взаимодействия гостиницы с туристскими предприятиями.

Дисциплина «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

В результате освоения дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» обучающийся должен:

*Знать:* теоретические основы организации обслуживания на предприятиях индустрии туризма, деятельность туристских предприятий, в том числе гостиничного комплекса; особенности обслуживания туристов в гостиницах, современные технологии, используемые в деятельности гостиничного предприятия, формы и технологию взаимодействия гостиницы с предприятиями предоставляющими туристские услуги.

*Уметь:* определять значение туристских предприятий в развитии отрасли, определять потребности туристских и гостиничных услуг и их потребности, оценить эффективность деятельности гостиничного предприятия, в том числе его взаимодействия с туристскими предприятиями, контролировать деятельность служб гостиничного предприятия по предоставлению качественного и безопасного обслуживания; определять роль современных технологий отвечающих требованиям потребителей в деятельности гостиничного предприятия.

*Владеть:* способностью организовать качественное и безопасное обслуживание в гостиничном предприятии туристов, приемами сбора информации по потребительскому спросу на рынке; способами оценки эффективности деятельности гостиничного

предприятия, использования современных технологий в деятельности гостиниц, основными формами взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в **форме зачета**.  
Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет **3 зачетные единицы 114 ч.**

*Приложение 2*

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями»

по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
на 2020/2021 учебный год

1. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

- 1.1. ....;  
1.2. ....;  
...  
1.9. ....

2. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

- 2.1. ....;  
2.2. ....;  
...  
2.9. ....

3. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

- 3.1. ....;  
3.2. ....;  
...  
3.9. ....

Составитель  
дата

подпись

расшифровка подписи



