

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Министерство образования и науки Республики Таджикистан
Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Российско-Таджикский (Славянский) университет»



«Утверждаю»

Декан факультета
экономики и управления

С.И. Шарипов

2024г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Технологии гостиничной деятельности»
Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»
Наименование профиля – «Менеджмент в туризме»
Форма подготовки - очная
Уровень подготовки – бакалавриат

ДУШАНБЕ – 2024

Рабочая программа составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм (уровень бакалавриата)», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 08.06.2017 № 516

При разработке рабочей программы учитываются

- требования работодателей, профессиональных стандартов по направлению туризм;
- содержание программ дисциплин, изучаемых на предыдущих и последующих этапах обучения;
- новейшие достижения в данной предметной области.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол № 9 от 23.02.2024 г.

Рабочая программа утверждена УМС факультета экономики и управления, протокол № 7 от 29.02.2024 г.

Рабочая программа утверждена Ученым советом факультета экономики и управления, протокол № 6 от 23.02.2024 г.

Заведующая кафедрой, к.т.н. доц.  Даниярова Ф.И.

Председателя УМС факультета, к.э.н. доц.  Шодиева Т.Г.

Разработчик: к.э.н., доц.  Одилова Р.К.

Разработчик от организации:  (для общепрофессиональных и профессиональных дисциплин)

Расписание занятий дисциплины

Ф.И.О. преподавателя	Аудиторные занятия		Приём СРС	Место работы преподавателя
	Лекция	Практические занятия (КСР, лаб.)		
Одилова Р.К.				Кафедра туризма и сервиса, каб. 336 А, старый корпус

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина нацелена на формирование у бакалавров теоретических знаний и практических навыков по технологиям, используемым в гостиничной деятельности. Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» представляет собой элемент подготовки студентов в области организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства, новых продуктов, новых услуг.

1.1. Цели изучения дисциплины

Основной целью преподавания дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является формирование у студентов комплекса знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления о туризме, а также создание условий для подготовки специалистов сферы туризма, обеспечивающих комплексный подход, включающий как получение студентами теоретических знаний, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям туристской деятельности.

1.2. Задачи изучения дисциплины

Задачи дисциплины формулируются в соответствии с требованиями ФГОС, предъявляемыми к компетенциям обучающегося.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» решаются следующие задачи:

- 1) усвоение основных понятий используемых в туристской гостиничной индустрии;
- 2) обучение особенностям организации туристской деятельности, планированию, организации и реализации туристских проектов;
- 3) эффективное взаимодействие с участниками туристического рынка;
- 4) ознакомление с составлением планов, графиков работ и бюджета, правильной организацией и контролем процесса выполнения проекта.

1.1 **1.3.** В результате изучения дисциплины «Туроперейтинг» у обучающихся формируются следующие общекультурные/ общепрофессиональные/ профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Таблица 1.

код	Формируемая компетенция	Содержание этапа формирования компетенции	Виды оценочных средств
ПК-5	Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности	<p>ИПК-5.1. Использует методы анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>ПК- 5.2 Анализирует и оценивает туристско-рекреационный потенциал и влияние различных групп факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности.</p> <p>ИПК-5.3. Разрабатывает и реализует туристский продукт, формирует и продвигает туристские услуги с использованием инновационных информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ИПК-5.4. Участвует в разработке современных методов и технологий в рамках своей профессиональной деятельности.</p> <p>ИПК- 5.5. Проводит прогноз туристских ресурсов в туристской деятельности.</p>	<p>Ответы на теоретические вопросы по разделу, групповое собеседование по темам СРС</p>
ОПК-12	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	<p>ИОПК-12.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует</p>	<p>Решение разноуровневых заданий; проверка рефератов, выступление с докладом.</p>

код	Формируемая компетенция	Содержание этапа формирования компетенции	Виды оценочных средств
		<p>поведение туристской группы;</p> <p>ИПК-12.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p> <p>ИПК-12.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> <p>ИПК-12.4 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Предмет «Технологии гостиничной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 (Б1.В.ДВ.03.01) ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» и проводится в 5-6-м семестрах обучения.

Дисциплина направлена на формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области управления проектами. Логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами ООП, указанных в нижеследующей таблице:

Таблица 2

№	Название дисциплины	Семестр	Место дисциплины в структуре ООП	
1.	История	1	Б1.О.01	
2.	Русский язык и культура речи	1	Б1.В.ДВ.01.01	
3.	Практикум по иностранному языку	1	Б1.О.01	
4.	Математика	1-2	Б1.О.01	
5.	Информатика	1-2	Б1.О.01	
6.	География	1-2	Б1.О.01	
7.	Физическая культура	1-2	Б1.О.01	
8.	Русский язык	1-2	Б1.О.01	
9.	Таджикский язык	1-2	Б1.В.ОД.3	
10.	Экономическая теория	1-2	Б1.В.ОД.5	
11.	Мировая литература	1-3	ФТД.1	
12.	Иностранный язык	1-4	Б1.Б.2	
13.	История таджикского народа	2	Б1.В.ОД.1	
14.	Безопасность в туризме	2	Б1.В.ОД.17	
15.	Реклама в туристской индустрии	2	Б1.В.ОД.18	
16.	Человек и его потребности	2	Б1.Б.9	
17.	Философия	3	Б1.О.03	
18.	Основы социального государства	3	Б1.Б.4	
19.	Информационные технологии в туристской индустрии	3	Б1.О.12	
20.	Психология делового общения	3	Б1.О.16	
21.	Культурология	3	Б1.В.06	
22.	Охрана окружающей среды	3	Б1.В.08	
23.	Человеческое развитие	3	Б1.В.ДВ.02.02	
24.	Проблемы расследования и профилактики коррупции	3	ФТД.В.02	
25.	Иностранный язык второй	3-4	Б1.О.14	
26.	Технологии гостиничной деятельности	4	Б1.В.ДВ.03.01	
27.	Организация туристской деятельности	3-4	Б1.О.13	
28.	Безопасность жизнедеятельности	5	Б1.О.08	
29.	Маркетинг в туристской индустрии	6	Б1.О.18	
30.	Статистика туризма	6	Б1.О.19	
31.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	6	Б1.В.ДВ.05.01	
32.	Технологии продаж	6-7	Б1.О.20	
33.	Правовое регулирование в сфере туризма	7	Б1.О.25	
34.	Логистика	7	Б1.О.23	
35.	Планирование туристской деятельности	7	Б1.О.21	
36.	Делопроизводство в туризме	7	Б1.В.ДВ.5.1	
37.	Бизнес-планирование предприятий	7	Б1.В.ДВ.5.2	

№	Название дисциплины	Семестр	Место дисциплины в структуре ООП
	индустрии туризма		
38.	Государственная покупка товаров, работ и услуг	7	Б1.В.ДВ.8.1
39.	Экономика труда	7	Б1.В.ДВ.09.02
40.	Туроперейтинг	7-8	Б1.О.24
41.	Гостиничное дело	8	Б1.О.22

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» составляет 6 зачетных единицы, всего 216 часов, из которых: лекции – 42 часа, практические занятия – 22 часа и КСР – 20 часов, всего аудиторной нагрузки – 84 часа, в т. ч. в форме СРС - 78+54 часов.

Экзамен 4-й семестр

Тема 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.

Изучение мирового туристического рынка

Основных сегменты туристического рынка. Основные понятия туристической индустрии

(Реферат)

Тема 2. Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.

Характеристики гостиницы, признаки гостиницы. Системы классификации гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. Основные службы гостиничного предприятия.

Классификация гостиниц. Международные стандарты в гостиничной индустрии.

Понятие звездность гостиниц, критерии оценки звездности.

(Письменная работа)

Тема 3. Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства.

Технологии создания гостиничного продукта. Разновидность гостиничного продукта. Ресурсы, принципы отбора базовых услуг, унификация. Ценообразование. Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.

(Презентация)

Тема 4. Технологический цикл обслуживания клиентов (гостей).

Этапы обслуживания клиентов. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах. Виды услуг в гостиниц. Стратегии в индустрии гостеприимства. Основные отделы и службы отеля. Организация и предоставление дополнительных услуг

Виды услуг в гостинице. Международные стандарты обслуживания в гостинице.

Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

(Письменная работа)

Тема 5. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.

Основные термины и определения.

Понятие и характеристика гостиничного продукта.

Специфика гостиничных услуг.

(Реферат)

Тема 6. Учет использования номерного фонда.

Служба эксплуатации номерного фонда. Виды и проведение уборочных работ. Учет использования номерного фонда.

Обслуживание номеров. Особенности работы службы обслуживания номеров

(Доклад)

Тема 7. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).

Профессиональный портрет сотрудника гостиницы

Модели профессионального профиля сотрудника гостиницы.

(Реферат)

Тема 8. Особенности работы персонала гостиницы с посетителями.

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями. **Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.**

Стандарт телефонного этикета. Ресепшн. Сервисное обслуживание в номерах.

(Кейс-метод)

Тема 9. Клиенты гостиничных предприятий

Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания. Обслуживание гостей на предприятиях питания. Типы предприятий питания.

Социально-психологический портрет клиентов гостиниц.

Типы клиентов и постояльцев гостиниц.

(Письменная работа)

Тема 10. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). Типология гостиниц и других средств размещения.

Система классификаций гостиниц и других средств размещения в РТ. Требования к услугам средств размещения в РТ.

Типология гостиничных услуг в РТ. (Реферат)

Тема 11. Управление качеством гостиничной услуги. Конфликтные ситуации.

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиции потребителя.

Правила разрешения конфликтных ситуаций. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов.

HR-менеджмент в современных условиях. Обучение новых сотрудников: методы и методики.

Классификация сотрудников гостиничного комплекса.

(Реферат)

Тема 12. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров. Классификации номеров в гостиницах РТ.

Менеджмент в современных условиях.

Подходы к решению проблем персонала

(Реферат)

Тема 13. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания клиентов. Функционально-организационная структура гостиницы.

Профессиональная адаптация персонала. Тренинговые упражнения для персонала.

Технологии обслуживания клиентов в гостинице. (Доклад)

Тема 14. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристическими фирмами.

Особенности ведения переговоров, рискованные формы взаимодействия, оформление документации. Поощрения и стимулирование постоянных партнеров. Дополнительные услуги. Трансфертные компании.

Туристические агентства, консульские службы и посольства.

Тема 15. Новые технологии гостиничного сервиса. Оплата гостиничных услуг

Виды расчетов за проживание. Master Card, VISA. Гостиничные чеки. Транспортные чеки. Оформление расчетных документов. Ночной аудит. Условия платежа. Различные формы расчетов. Работа с постоянными клиентами.

Различные формы расчетов (Доклад)

Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления.

Информационное обеспечение гостиницы

Системы бронирования. (Реферат)

Тема 16. Организация и предоставление дополнительных услуг

Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги. Анимационные услуги. Виды дополнительных услуг. Оплата дополнительных услуг.

Базисные гостиничные услуги.

Летние и зимние виды туристических развлечений. (Реферат)

Таблица 3.

Структура и содержание дисциплины «Туроперейтинг»

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Литература	Количество баллов в неделю
		Лек.	Пр.	КСР	СРС		
IV семестр							
1.	<p>Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы</p> <p>1. История зарождения и развития гостиничного хозяйства.</p> <p>2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы.</p> <p>Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы</p> <p>1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.</p> <p>Тема рефератов. Основы развития гостиничного бизнеса Характеристика и особенности</p>	2	2		6	1-5	11,5

	услуги гостиничной деятельности						
2.	<p>Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристики гостиницы, признаки гостиницы. 2. Системы классификации гостиниц. <p>Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функциональное назначение гостиниц. 2. Основные службы гостиничного предприятия. <p>Тема рефератов. Требования к услугам, предоставляемым в специализированных средствах размещения Персонализация продаж в туризме с помощью технологий.</p>	2		2	6	1-5	11,5
3.	<p>Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии создания гостиничного продукта. 2. Разновидность гостиничного продукта. <p>Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ресурсы, принципы 	2	2		6	1-5	11,5

	<p>отбора базовых услуг, унификация.</p> <p>2. Ценообразование. Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.</p> <p>Тема рефератов: Требования к услугам, предоставляемым в специализированных средствах размещения Службы гостиницы. Технология приема и размещения гостей Электронные платформы и агрегаторы в туристических продажах.</p>						
4.	<p>Технологический цикл обслуживания клиентов (гостей).</p> <p>1. Этапы обслуживания клиентов.</p> <p>2. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах.</p> <p>Технологический цикл обслуживания клиентов (гостей).</p> <p>1. Виды услуг в гостиниц. Стратегии в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Основные отделы и службы отеля. Организация и предоставление дополнительных услуг</p>	2		2	6	1-5	11,5

	<p>Тема рефератов: Самоменеджмент. Управление качеством обслуживания в гостинице. Развитие и использование блокчейн-технологий в привлечении и обработке заказов в туризме;</p>						
5.	<p>Гостиничный продукт как комплекс услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. 2. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. <p>Гостиничный продукт как комплекс услуг. Тема рефератов: Нестандартные ситуации и контроль над ними Ночной аудит в гостинице</p>	2	2		6	1-5	11,5
	ПК			2			11,5
6.	<p>Учет использования номерного фонда.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба эксплуатации номерного фонда. 2. Виды и проведение уборочных работ. Учет использования номерного фонда. <p>Учет использования номерного фонда.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности работы службы обслуживания номеров 	2	2				11,5

	<p>Тема рефератов: Технологии работы службы приема и размещения Правила ведения телефонных переговоров и поведения в гостевых зонах</p>						
7.	<p>Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.</p> <p>1. Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).</p> <p>Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.</p> <p>1. Профессиональный портрет сотрудника гостиницы</p> <p>2. Модели профессионального профиля сотрудника гостиницы.</p> <p>Тема рефератов: Организация бронирования. Организация приема и размещения (заезда) гостей. Организация выезда гостя. Умные системы управления и контроля продаж в туризме.</p>	2		2	6	1-5	11,5
8.	<p>Особенности работы персонала гостиницы с посетителями.</p> <p>1. Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей.</p>	2	2		6		11,5

	<p>2. Работа с людьми с ограниченными возможностями.</p> <p>Особенности работы персонала гостиницы с посетителями.</p> <p>1. Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.</p> <p>2. Стандарт телефонного этикета. Ресепшн. Сервисное обслуживание в номерах.</p> <p>Тема рефератов: Дополнительные услуги в гостинице. Этикет, культура гостиничного сервиса Управление отзывами и репутацией в онлайн-продажах туристических услуг.</p>					
9.	<p>Клиенты гостиничных предприятий</p> <p>1. Типы клиентов гостиниц.</p> <p>2. Особенности контакта персонала с клиентами.</p> <p>Клиенты гостиничных предприятий</p> <p>1. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания.</p> <p>2. Обслуживание гостей на предприятиях питания. Типы предприятий питания.</p> <p>Тема рефератов: Цикл обслуживания гостей Дополнительные услуги в гостинице. Этикет, культура гостиничного сервиса</p>	2		2	6	11,5

	Использование технологий виртуальных экскурсий Применение технологий машинного перевода в общении с иностранными клиентами в туризме.						
10.	<p>Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). 2. Типология гостиниц и других средств размещения. <p>Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в РТ. Требования к услугам средств размещения в РТ. 2. Типология гостиничных услуг в РТ. <p>Тема рефератов: Лояльность и программы поощрений в продажах туристических услуг; Технологии геоданных и их использование в туристических продажах; Развитие технологий смарт-карт и их применение в туристических продажах. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения</p>	2	2		6	1-5	11,5

	ПК			2			11,5
11.	<p>Управление качеством гостиничной услуги.</p> <p>Конфликтные ситуации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества гостиничной услуги. 2. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиции потребителя. <p>Управление качеством гостиничной услуги.</p> <p>Конфликтные ситуации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила разрешения конфликтных ситуаций. 2. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов. <p>Тема рефератов: Стратегия турфирмы на туристском рынке. Персонализированные маркетинговые стратегии в продажах туристических услуг. Использование аналитики данных для сегментации клиентов и таргетированной рекламы в туризме. Применение геомаркетинга в продажах туристических услуг.</p>	2	2		6	1-5	11,5
12.	<p>Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. 2. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса. Номерной 	2	2		6	1-5	11,5

	<p>фонд.</p> <p>Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация гостиничных номеров. 2. Европейский стандарт классификации номеров. Классификации номеров в гостиницах РТ. 3. Менеджмент в современных условиях. Подходы к решению проблем персонала <p>Тема рефератов: Обслуживание гостиничного фонда. Организация питания гостей. Службы гостиницы. Технология приема и размещения гостей Технологии автоматизации и управления запасами в туристических продажах.</p>						
13.	<p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. 2. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения</p>	2		2	6	1-5	11,5

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операционный процесс обслуживания клиентов. 2. Функционально-организационная структура гостиницы. 3. Профессиональная адаптация персонала. Тренинговые упражнения для персонала. <p>Тема рефератов: Технологии обслуживания клиентов в гостинице. Продвижение и продажи туристических услуг через видеосодержание. Технологии прогнозирования спроса и оптимизации заполненности гостиниц в туризме.</p>						
14.	<p>Взаимодействие гостиничных предприятий с туристическими фирмами.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности ведения переговоров, рисковые безрисковые формы взаимодействия, оформление документации. 2. Поощрения и стимулирование постоянных партнеров. <p>Взаимодействие гостиничных предприятий с туристическими фирмами.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дополнительные услуги. Трансфертные компании. <p>Тема рефератов:</p>	2	2		6	1-5	11,5

	<p>Организация обслуживания в гостинице</p> <p>Службы гостиницы.</p> <p>Технология приема и размещения гостей</p> <p>Продажи туристических услуг через мессенджеры и чат-платформы.</p>						
	ПК			2			11,5
15.	<p>Новые технологии гостиничного сервиса.</p> <p>Оплата гостиничных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды расчетов за проживание. Master Card, VISA. Гостиничные чеки. Транспортные чеки. 2. Оформление расчетных документов. Ночной аудит. Условия платежа. Различные формы расчетов. Работа с постоянными клиентами. <p>Новые технологии гостиничного сервиса.</p> <p>Оплата гостиничных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Различные формы расчетов 2. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления. <p>Тема рефератов:</p> <p>Информационное обеспечение гостиницы</p> <p>Системы бронирования.</p>	2	2		6	1-5	11,5

16.	<p>Организация и предоставление дополнительных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. 2. Экскурсионные услуги. Анимационные услуги. <p>Организация и предоставление дополнительных услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды дополнительных услуг. 2. Оплата дополнительных услуг. <p>Тема рефератов: Базисные гостиничные услуги. Летние и зимние виды туристических развлечений.</p>	2		2	6	1-5	11,5
17.	<p>Управление возражениями клиента.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общие положения. 2. Диагностика ложных возражений. 3. Общие правила работы с возражениями. <p>Управление возражениями клиента.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сопротивления как источники возражений. 2. Общий алгоритм обработки возражений. 3. Способы и методы обработки возражений. <p>Тема рефератов: Персонализация и индивидуальный подход к клиентам в продажах туристических услуг. Продажи билетов на события и фестивали в туризме.</p>	2	2		6	1-5	11,5

	Воздействие отзывов и рейтингов на продажи туристических услуг и отелей.						
18.	<p>Система мотивации для сотрудников отдела продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ключевые факторы успешного менеджера по туризму. 2. Разработка системы мотивации для сотрудников отдела продаж. 3. Классическая схема мотивации: оклад + % от продаж. Оклад + процент от выполнения плана. Оклад + % текущих платежей клиентов. Оклад + КРІ. <p>Система мотивации для сотрудников отдела продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Значимые показатели для менеджеров по продажам. 2. Виды мотивации. 3. Нематериальная мотивация менеджеров по продажам. 6 важных факторов нематериальной мотивации <p>Тема рефератов: Использование искусственного интеллекта в продажах туристических услуг. Мультиканальные продажи</p>	2	2		6	1-5	11,5

	туристических услуг (онлайн, офлайн, мобильные приложения). Продажи экскурсий и гидов через онлайн-платформы						
	ПК. Письменная работа			2			11,5
	ИТОГО: Лек-42 Прак-22 КСР-20 СРС-78 ВСЕГО-216						

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Планирование туристской деятельности» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

Таблица 4.

План-график выполнения самостоятельных работ (СРС)

№ п/п	Объем СРС, в час.	Тема СРС (IV сем.)	Форма и вид результатов самостоятельной работы	Форма контроля
1	7	Основы развития гостиничного бизнеса	Вопросы 1-3. Работа с лекционным материалом	Опрос
2	8	Характеристика и особенности услуги гостиничной деятельности	Вопросы 4-10. Поиск и обзор литературы, эссе	Опрос, выступление
3	7	Требования к услугам, предоставляемым в	Вопросы 11-21. Поиск электронных	Опрос, выступление

№ п/п	Объем СРС, в час.	Тема СРС (IV сем.)	Форма и вид результатов самостоятельной работы	Форма контроля
		специализированных средствах размещения	источников информации, доклад	
4	8	Организация обслуживания гостинице в	Вопросы 13, 50, 53. Подготовка презентации. Задание 2; 3; 4	Защита работы
5	7	Службы гостиницы. Технология приема и размещения гостей	Вопросы 22-33. Задание по этике проектных специалистов, презентация.	Опрос, выступление
6	8	Обслуживание гостиничного фонда. Организация питания гостей.	Вопросы 34-38. Упражнение на командообразование	Опрос, выступление
7	7	Роль и место службы приема и размещения в управленческой структуре отеля	Вопросы 1-3. Работа с лекционным материалом	Опрос
8	8	Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения	Вопросы 4-10. Поиск и обзор литературы, эссе	Опрос, выступление
9	7	Дополнительные услуги в гостинице. Этикет, культура гостиничного сервиса	Вопросы 11-21. Поиск электронных источников информации, доклад	Опрос, выступление
10	8	Цикл обслуживания гостей	Вопросы 13, 50, 53. Подготовка презентации. Задание 2; 3; 4	Защита работы
11	7	Организация бронирования. Организация приема и размещения (заезда) гостей. Организация выезда гостя.	Вопросы 22-33. Задание по этике проектных специалистов, презентация.	Опрос, выступление
12	8	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в гостевых зонах	Вопросы 22-33. Задание по этике проектных специалистов, презентация.	Презентация, Опрос
13	7	Технологии работы	Вопросы 34-38.	Опрос,

№ п/п	Объем СРС, в час.	Тема СРС (IV сем.)	Форма и вид результатов самостоятельной работы	Форма контроля
		службы приема и размещения	Упражнение на командообразование	выступление
14	8	Ночной аудит в гостинице	Вопросы 13, 50, 53. Подготовка презентации. Задание 2; 3; 4	Защита работы
15	7	Нестандартные ситуации и контроль над ними	Вопросы 22-33. Задание по этике проектных специалистов, презентация.	Опрос, выступление
16	8	Самоменеджмент. Управление качеством обслуживания в гостинице.	Вопросы 34-38. Упражнение на командообразование	Опрос, выступление
Итого	120			

4.1. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Для выполнения задания, прежде всего, необходимо ознакомиться и изучить основные положения теоретических материалов соответствующей темы из литературных источников. Они указаны в разделе 3 «Структура и содержание дисциплины». Большинство заданий выполняются в виде эссе, анализа кейсов, контрольных тестов, а также презентации результатов самостоятельно выполненного семестрового задания по выбранной теме.

Текущая СРС

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданному проекту;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим работам;
- подготовка к промежуточному контролю, зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа

ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса общекультурных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов.

Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация проектной информации;
- выполнение расчетно-графических работ по проекту;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научных публикаций по заранее определенному преподавателем проекту.

4.2. Критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

В основу разработки балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется постоянно в процессе его обучения в университете. Настоящая система оценки успеваемости студентов основана на использовании совокупности контрольных точек, равномерно расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. При этом предполагается разделение всего курса на ряд более или менее самостоятельных, логически завершенных блоков и модулей и проведение по ним промежуточного контроля.

Студентам выставляются следующие баллы за выполнение задания к ПК:

- **оценка «отлично»:** эссе, анализ кейсов, контрольные тесты, а также презентации результатов самостоятельно выполненного семестрового задания/проекта выполнены полностью и отчет оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;

- **оценка «хорошо»:** задание выполнено, и в целом, отвечает предъявляемым требованиям, имеются отдельные замечания в его оформлении;

- **оценка «удовлетворительно»:** проект разработан не до конца, отсутствуют ответы на все пункты кейса, имеются отклонения в объеме и содержании эссе;

- **оценка «неудовлетворительно»:** отсутствует разработка проекта и/или описание алгоритма решения задачи, задание переписано (скачано) из других источников, не проявлена самостоятельность при его выполнении.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса по результатам выполнения самостоятельной работы и контрольной работы.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий лекционного материала и контрольных вопросов;

- решение тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- выполнение контрольной работы и обсуждение результатов;

- участие в дискуссии в качестве участника и модератора групповой дискуссии по темам дисциплины;

- написание и презентация доклада;

- написание эссе.

Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

4.2.2.4. Тематика рефератов:

№ п/п	Объем самостоятельно работы в часах	Тема самостоятельной работы	Форма и вид самостоятельной работы	Форма контроля
1	5	Перспективы развития туризма в Таджикистане.	реферат, эссе	презентация
2	3	Модели управления туристской отраслью.	реферат, эссе	презентация
3	3	Деятельность международных туристских	реферат,	презен

		организаций.	эссе	тация
4	3	Роль транспорта в развитии туристического бизнеса.	реферат, эссе	презентация
5	4	Место воздушного транспорта в системе туристских перевозок.	реферат, эссе	презентация
6	3	Воздушные перевозки в Таджикистане.	реферат, эссе	презентация
7	3	Организация чартерных авиаперевозок.	реферат, эссе	презентация
8	3	Обеспечение безопасности на авиарейсах.	реферат, эссе	презентация
9	3	Система и политика регулирования воздушного транспорта.	реферат, эссе	презентация
10	4	Стратегические альянсы авиаперевозчиков.	реферат, эссе	презентация
11	3	Особенности деятельности бюджетных авиакомпаний мира.	реферат, эссе	презентация
12	4	Специфика обслуживания авиапассажиров.	реферат, эссе	презентация
13	3	Характеристика одного из аэропортов мира <i>(по выбору студента)</i> .	реферат, эссе	презентация
14	5	Перспективы развития мировой гостиничной индустрии	реферат, эссе	презентация
15	3	Гостиничные цепи: характеристика и особенности функционирования	реферат, эссе	презентация
16	4	Гостиничные консорциумы и их виды.	реферат, эссе	презентация
17	3	Контракты на управление в гостиничном бизнесе.	реферат, эссе	презентация
18	3	Франчайзинг как форма управления в гостиничном бизнесе.	реферат, эссе	презентация
19	3	Особенности развития гостиничного бизнеса в Таджикистане	реферат, эссе	презентация
20	4	Проблемы создания национальных гостиничных цепей в Таджикистане.	реферат, эссе	презентация
21	3	Классификация средств размещения туристов.	реферат, эссе	презентация
22	3	Система отдыха «таймшер».	реферат, эссе	презентация
23	3	Организация работы отеля.	реферат, эссе	презентация
24	3	Предприятия общественного питания и их классификация.	реферат, эссе	презентация
25	4	Ресторанный бизнес в Таджикистане: тенденции развития.	реферат, эссе	презентация
26	3	Особенности функционирования ресторанных цепей.	реферат, эссе	презентация
27	3	Ресторан как классический тип	реферат,	презент

		предприятий питания.	эссе	тация
28	3	Организация работы ресторана.	реферат, эссе	презен тация
29	4	Рестораны быстрого обслуживания: перспективы развития.	реферат, эссе	презен тация
30	3	Гастрономические и дегустационные туры.	реферат, эссе	презен тация
31	3	Железнодорожный транспорт и его роль в туризме.	реферат, эссе	презен тация
32	5	Туристско-экскурсионные поезда. Специфика обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте	реферат, эссе	презен тация
33	3	История развития круизного бизнеса. Круиз как специфический турпродукт.	реферат, эссе	презен тация
34	3	Морские круизы и их виды.	реферат, эссе	презен тация
35	3	Специфика организации речных круизов	реферат, эссе	презен тация
36	3	Круизный бизнес в Таджикистане.	реферат, эссе	презен тация
37	3	Автомобильный туризм и его формы.	реферат, эссе	презен тация
38	3	Автобусный туризм и его виды.	реферат, эссе	презен тация
39	5	Перспективы развития автобусного туризма в Таджикистане.	реферат, эссе	презен тация
40	4	Специфика организации внутреннего автобусного туризма.	реферат, эссе	презен тация

Примечание: любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

5. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. - М. : Академия, 2014. - 223 с.

2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Л. В. Баумгартен. - М. : Академия, 2013. - 282 с.

3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон.

текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

5.2. Дополнительная литература

5. Асанова И.М. Организация культурно - досуговой деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям " Туризм " и " Гостиничное дело " / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатъева. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 190 с.

6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] : оснащение, евроремонт, эксплуатация: учеб. пособие / С. И. Байлик. - Киев : Дакор ; [Б. м.] : Вира-Р, 2003. - 336 с.

7. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : Сб. нормативных документов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экон. спец. / под ред. Ю. Ф. Волкова. - 2-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс, 2004. - 443 с.

8. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг туризма и гостиничное дело: Учебное пособие. - М.: Академия, 2013. – 288 с.

9. Рахимов С.Х. Управление затратами в гостиничном хозяйстве [Текст] : для студентов эконом. фак. / ред. Нурмахмадов М.Н. - Душанбе : Ирфон, 2007. - 104 с.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Ориентация курса на получение теоретических знаний и на развитие компетенций и формирование необходимых для будущей деятельности современного менеджера практических навыков в области организации туристской деятельности, предопределяет использование в процессе преподавания разнообразных методов и технологий обучения:

- лекционно-семинарские занятия;
- дискуссии;
- активное обсуждение понятийного аппарата, возможностей и границ использования методов и инструментов туристской деятельности;
- анализ конкретных ситуаций;
- практические занятия в компьютерном классе.

Лекции, с учетом ограниченности лекционных часов, посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов, основным понятиям: теоретическим основам, обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. Конкретные методики, модели, методы и алгоритмы проектного управления рассматриваются преимущественно на практических занятиях, а также выносятся на самостоятельное изучение.

В процессе обучения студенты используют комплект учебно-методических материалов (в электронном виде), включающих примеры решения задач по темам, задания для практических занятий, тесты, варианты контрольных работ.

Методика преподавания дисциплины помимо лекционных и семинарских занятий на персональных компьютерах предполагает проведение итогового тестирования по изучаемым разделам курса, а также индивидуальных консультаций по отдельным проблемам.

Основой обучения являются аудиторные занятия – лекции и практические занятия по выполнению заданий, а также подготовка и презентация туристических маршрутов и проектов туристских пакетов.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины на факультете Экономики и управления РТСУ имеются 5 компьютерных классов, 2 из которых обеспечены электронными досками. При этом будут задействованы следующие технические средства обучения и оборудование:

1. Мультимедиа проектор.
2. Экран настенный.
3. Интерактивная доска.
4. Акустическая система.
5. Персональный компьютер и ноутбук.
6. Программные средства.
7. Интернет-ресурсы.

В Университете созданы специальные условия обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение дисциплины

обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также обеспечивается:

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проёмов, лифтов).

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Форма промежуточной аттестации: 1 и 2 рубежный контроль. Форма итоговой аттестации – зачет.

Таблица 6.

Оценка по буквенной системе	Диапазон соответствующих их набранных баллов	Численное выражение оценочного балла	Оценка по традиционной системе
A	10	95-100	Отлично
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	Хорошо
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	Удовлетворительно
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D+	2	55-59	
D	1	50-54	
Fx	0	45-49	Неудовлетворительно
F	0	0-44	

Содержание текущего контроля, промежуточной аттестации, итогового контроля раскрываются в фонде оценочных средств, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО. ФОС по дисциплине является логическим продолжением рабочей программы учебной дисциплины. ФОС по дисциплине прилагается.