

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе  
А.В. Лейфа

« 09 » 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### РАЗРАБОТКА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль) образовательной программы: «Гостиничная деятельность»  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Год набора – 2021 г.  
Форма обучения очная  
Курс 3,4 Семестр 6,7  
Зачет 6 семестр.  
Экзамен 7 семестр.  
Общая трудоемкость дисциплины 252 (акад. час.), (7 з.е.)

Составитель Е.И. Помазкова доцент, канд.техн.наук  
Факультет дизайна и технологии  
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2021 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

«01» 09 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление  
Н.А. Чалкина  
(подпись)

«01» 09 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра  
И.В. Абакумова  
(подпись)

«01» 09 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека  
О.В. Петрова  
(подпись)

«01» 09 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр информационных и образовательных технологий  
Л.А. Морозова  
(подпись)

«01» сентябрь 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** получение теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений по разработке гостиничного продукта.

**Задачи дисциплины:**

- освоение теории и практики маркетинговых исследований;
- формирование умения анализировать и прогнозировать рыночную среду и деятельность субъектов рынка;
- освоение методов и технологий маркетинговых исследований;
- получение навыков применения видов и метод маркетинговых исследований товаров и услуг.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Предлагаемая дисциплина относится к обязательной части учебного плана ОП ВО. Курс логически и содержательно методически взаимосвязан с ранее изученными дисциплинами: «Менеджмент в гостиничной индустрии», «Маркетинг в гостиничной индустрии» Освоение данной дисциплины как предшествующей облегчит обучающимся выполнение выпускной квалификационной работы

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ИД-1 ПК-4 Знать: характеристики гостиничных продуктов, законодательную и нормативную базу регулирования процесса проектирования гостиничного продукта, особенности поведения клиентов гостиничного предприятия, правила и организация предоставления гостиничного продукта, методы разработки процесса взаимодействия с потребителем услуг, номенклатуру гостиничных услуг, систему оценки удовлетворенности клиента. ИД-2 ПК-4 Уметь: обоснованно выбирать потребительские свойства гостиничного продукта, проводить анализ поведенческих характеристик потребителей услуг, проводить анализ процесса обслуживания, формировать номенклатуру гостиничных услуг, проводить аудит качества. ИД-3 ПК-4 Владеть: понятийным аппаратом, методами анализа поведенческих характеристик потребителей услуг, методами разработки процесса взаимодействия с потребителем услуг, способами рассмотрения жалоб, работа с претензиями

#### 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часов.

№ п/п	Темы (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)						Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ПЗ	ЛР	ИКР	КТО	КЭ			
1.	Теоретические основы разработки гостиничного продукта	6	4	4						15,8	Тестирование, защита практической работы, написание реферата.
2.	Характеристика рынка гостиничного продукта	6	4	8						10	Тестирование, защита практической работы
3.	Потребители гостиничного продукта	6	4	10						15	Тестирование, защита практической работы
4.	Правила и организация предоставления гостиничного продукта	6	6	12						15	Тестирование, защита практической работы
	Зачет	6						0,2			
			18	34				0,2		55,8	
5	Проектирование процесса оказания гостиничных услуг	7	6	12						20	Тестирование, защита практической работы
6	Организация продаж гостиничного продукта	7	6	12						20	Тестирование, защита практической работы
7	Контроль качества предоставляемых услуг	7	6	10						16	Тестирование, защита практической работы
	Экзамен	7						0,3	35,7		
			18	34				0,3	35,7	56	
	Всего		36	68				0,2	0,3	35,7	111,8

Л—лекция, ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторная работа, ИКР – иная контактная работа, КТО – контроль теоретического обучения, КЭ – контроль на экзамене

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1.	Теоретические основы разработки гостиничного продукта	Основные понятия дисциплины. Сущность, цели, задачи и функции процесса проектирования гостиничного продукта. Государственное регулирование гостиничного дела. Законодательная и нормативная база регулирования процесса проектирования гостиничного продукта.
2	Характеристика рынка гостиничного продукта	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Понятие и характеристики гостиничного продукта. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения
3.	Потребители гостиничного продукта	Клиенты гостиничных предприятий. Типы клиентов гостиниц, особенности их поведения. Понятие запросов и предпочтений потребителей гостиничного продукта. Классификация потребностей гостя. Особенности контакта персонала с клиентами
4.	Правила и организация предоставления гостиничного продукта	Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие, гостиничный продукт по замыслу, гостиничный продукт в реальном исполнении, гостиничный продукт с подкреплением. Порядок предоставления услуги регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации иностранных граждан. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах. Организация предоставления дополнительных услуг. Организация, предоставления спортивно-оздоровительных, анимационных и сопутствующих услуг в гостинице.
5.	Проектирование процесса оказания гостиничных услуг	Понятие жизненного цикла гостиничного продукта. Концепция проектирования процесса оказания гостиничных услуг. Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг. Методы разработки процесса взаимодействия с потребителем услуг. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Методы потребительского сценария. Методы реинжиниринга. Анализ процесса обслуживания. Материальная среда, сопровождающая процесс взаимодействия с потребителем.
6.	Организация продаж гостиничного продукта	Формирование номенклатуры гостиничных услуг. Понятие ассортиментные группы и единицы продуктов и услуг, ассортиментная политика гостиницы. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных гостиничных услуг. Организация предоставления особых услуг гостей. Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах. Система продвижения и каналы распределения гостиничных услуг. Ценовая политика гостиницы
7.	Контроль качества предоставляемых услуг	Особенности качества гостиничных услуг. Информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания. Система оценки удовлетворенности клиента. Рассмотрение жалоб, работа с претензиями. Аудит качества. Анализ качества предоставления услуг гостиничных предприятий.

## 5.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические основы разработки гостиничного продукта	Сущность, цели, задачи и функции процесса проектирования гостиничного продукта. Государственное регулирование гостиничного дела. Законодательная и нормативная база регулирования процесса проектирования гостиничного продукта.
2	Характеристика рынка гостиничного продукта	Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения Национальные особенности предоставления гостиничных услуг(на примере выбранной страны). Просмотр учебного фильма «Предоставление комплекса услуг в лучших гостиницах мира».
3	Потребители гостиничного продукта	Клиенты гостиничных предприятий. Типы клиентов гостиниц, особенности их поведения. Понятие запросов и предпочтений потребителей гостиничного продукта. Классификация потребностей гостя. Особенности контакта персонала с клиентами
4	Правила и организация предоставления гостиничного продукта	Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие, гостиничный продукт по замыслу, гостиничный продукт в реальном исполнении, гостиничный продукт с подкреплением. Порядок предоставления услуги регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации иностранных граждан. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах. Организация предоставления дополнительных услуг. Организация, предоставления спортивно-оздоровительных, анимационных и сопутствующих услуг в гостинице.
5	Проектирование процесса оказания гостиничных услуг	Понятие жизненного цикла гостиничного продукта. Концепция проектирования процесса оказания гостиничных услуг. Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг. Методы разработки процесса взаимодействия с потребителем услуг. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Методы потребительского сценария. Методы реинжиниринга. Анализ процесса взаимодействия с клиентом при оказании основных услуг в гостиницах (на примере выбранной гостиницы) методом диаграммного проектирования или методом точек соприкосновения. Анализ материальной среды процесса оказания услуг с помощью основных сенсорных каналов (на примере выбранных гостиниц). Выработка предложений по модернизации комплекса услуг.
6	Организация продаж гостиничного продукта	Формирование номенклатуры гостиничных услуг. Понятие ассортимента группы и единицы продуктов и услуг, ассортиментная политика гостиницы. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных гостиничных услуг. Организация предоставления особых услуг гостей. Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах. Система продвижения и каналы распределения гостиничных услуг. Ценовая политика гостиницы

7	Контроль качества предоставляемых услуг	Особенности качества гостиничных услуг. Информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания. Система оценки удовлетворенности клиента. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Анкетирование. Технология работы с жалобами гостей Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
---	---	---

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п /п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в акад. часах
1	Теоретические основы разработки гостиничного продукта	Написание реферата. Подготовка к практическому занятию.	15,8
2	Характеристика рынка гостиничного продукта	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	10
3	Потребители гостиничного продукта	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	15
4	Правила и организация предоставления гостиничного продукта	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий. Подготовка к зачету	15
5	Проектирование процесса оказания гостиничных услуг	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	20
6	Организация продаж гостиничного продукта	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	20
7	Контроль качества предоставляемых услуг	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий Подготовка к экзамену	16
	Итого		111,8

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При освоении дисциплины используются сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций

В образовательном процессе направления 43.03.03 Гостиничное дело предусмотрено использование как классических форм и методов (лекции, практические занятия), так и интерактивных методов обучения.

При проведении лекционных занятий преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету (6 семестр)

1. Сущность, цели, задачи и функции процесса проектирования гостиничного продукта.
2. Государственное регулирование гостиничного дела.
3. Законодательная и нормативная база регулирования процесса проектирования гостиничного продукта.
4. Гостиничный продукт как комплекс услуг.
5. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
6. Специфика гостиничных услуг.

7. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая.
8. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура.
9. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения
10. Клиенты гостиничных предприятий.
11. Типы клиентов гостиниц, особенности их поведения.
12. Понятие запросов и предпочтений потребителей гостиничного продукта.
13. Классификация потребностей гостя.
14. Особенности контакта персонала с клиентами
15. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
16. Гостиничный продукт по замыслу
17. Гостиничный продукт в реальном исполнении.
18. Гостиничный продукт с подкреплением.
19. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей.
20. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах.
21. Организация предоставления дополнительных услуг.
22. Организация, предоставления спортивно-оздоровительных, анимационных и сопутствующих услуг в гостинице.

#### Вопросы к экзамену (7 семестр)

1. Понятие жизненного цикла гостиничного продукта.
2. Концепция проектирования процесса оказания гостиничных услуг.
3. Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг.
4. Методы разработки процесса взаимодействия с потребителем услуг.
5. Метод диаграммного проектирования.
6. Метод точек соприкосновения.
7. Методы потребительского сценария.
8. Методы реинжиниринга.
9. Анализ материальной среды процесса оказания услуг с помощью основных сенсорных каналов.
10. Выработка предложений по модернизации комплекса услуг.
11. Формирование номенклатуры гостиничных услуг.
12. Ассортиментные группы и единицы продуктов и услуг, ассортиментная политика гостиницы.
13. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных гостиничных услуг.
14. Организация предоставления особых услуг гостей.
15. Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах.
16. Система продвижения и каналы распределения гостиничных услуг.
17. Ценовая политика гостиницы.
18. Особенности качества гостиничных услуг.
19. Информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания.
20. Система оценки удовлетворенности клиента.
21. Рассмотрение жалоб, работа с претензиями. Аудит качества.
22. Анализ качества предоставления услуг гостиничных предприятий.

### **9.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **а) литература**

1. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/18262.html>



2. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/12699.html>

3. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : методические рекомендации по изучению курса / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 30 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/3169.html>

4. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/939.html>

#### б) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

	Наименование	Описание
<b>Программное обеспечение</b>		
1	Windows 7 pro	DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
<b>Интернет-ресурсы</b>		
1	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, дополнительного и дистанционного образования. В полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
2	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>	Ресурс, включающий в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам.
3	ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	<b>Фонд</b> электронной библиотеки составляет <b>более 4000</b> наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов.

#### в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

	Наименование	Описание
1	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>	База данных законодательства РФ «Консультант Плюс»: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	<a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>	GoogleScholar — поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования

4	<a href="https://www.runnet.ru">https://www.runnet.ru</a>	RUNNet (RussianUNiversityNetwork) - научно-образовательная телекоммуникационная сеть, обеспечивающими интеграцию с зарубежными научно-образовательными сетями NationalResearchandEducationNetworks, NREN) и с Интернет.
---	---	---

### **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы, предусмотренной рабочей программой дисциплины.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации, программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-образовательную среду университета.

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы и соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.