

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 1 » сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«РАЗРАБОТКА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2023

Форма обучения – Очная

Курс 3,4 Семестр 6,7

Экзамен 7 сем

Зачет 6 сем

Общая трудоемкость дисциплины 252.0 (академ. час), 7.00 (з.е)

Составитель Е.И. Помазкова, доцент, канд. техн. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2023 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2023 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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Предлагаемая дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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-1ПК-4 Определяет цели и задачи проекта, составляет технико- экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ИД-2ПК-4 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7.00 зачетных единицы, 252.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | 5 | 6 | 7 |
|---|--|---|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|---|
| | | | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | | | |
| 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 |
| 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 |
| 8 | зачет | 6 | | | | | | | | 0.2 | | | | |
| 9 | экзамен | 7 | | | | | | | | | 0.3 | 35.7 | | |
| | Итого | | | 36.0 | | 68.0 | | 0.0 | 0.0 | 0.2 | 0.3 | 35.7 | 111.8 | |

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, одновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов. 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

| Наименование темы | Содержание темы |
|--|--|
| Система товародвижения в маркетинге гостиничного предприятия | Сущность, цели, задачи и функции процесса проектирования гостиничного продукта. Государственное регулирование гостиничного дела. Законодательная и нормативная база регулирования процесса проектирования гостиничного продукта. |
| 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 гостинцах мира». |
| 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 |
| 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. |
| Проектирование процесса оказания гостиничных услуг | <p>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.</p> <p>Анализ процесса взаимодействия с клиентом при оказании основных услуг в гостиницах (на примере выбранной гостиницы) методом диаграммного проектирования или методом точек соприкосновения.</p> <p>Анализ материальной среды процесса оказания услуг с помощью основных сенсорных каналов (на примере выбранных гостиниц). Выработка предложений по модернизации комплекса услуг.</p> |
| Организация продаж гостиничного продукта | <p>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</p> |
| Контроль качества предоставляемых услуг | <p>Особенности качества гостиничных услуг. Информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания. Система оценки удовлетворенности клиента. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Анкетирование.</p> <p>Технология работы с жалобами гостей Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.</p> |

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) | Трудоемкость в академических 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 | Подготовка к практическому занятию. | 15 |

| | | | |
|---|--|--|----|
| | гостиничного продукта | Выполнение домашних творческих заданий | |
| 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 |

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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/18262.html](https://www.iprbookshop.ru/18262.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/12699.html](https://www.iprbookshop.ru/12699.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Корнеев, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : методические рекомендации по изучению курса / В. С. Корнеев, Л. В. Семенова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 30 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3169.html> (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/939.html> (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование | Описание |
|----|---|---|
| 1 | 7-Zip | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt . |
| 2 | Google Chrome | Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html . |
| 3 | LibreOffice | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/ |
| 4 | Mozilla Firefox | Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/ |
| 5 | Операционная система Linux | GNU-лицензия (GNU General Public License) |
| 6 | Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64» | Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года. |
| 7 | http://www.iprbookshop.ru | 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 |
| 8 | ЭБС ЮРАЙТ https://urait.ru | Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 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. |
| 9 | https://e.lanbook.com | Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний. |
| 10 | http://www.hotelline.ru | Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса |
| 11 | http://www.gostedu.ru | ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др |
| 12 | http://prohotel.ru/ | Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал |
| 13 | http://www.hotelmagazine.ru/ | Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий. |
| 14 | http://www.airpano.ru/ | Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

| № | Наименование | Описание |
|----|---|---|
| 1 | https://www.consultant.ru/ | База данных законодательства РФ «Консультант Плюс»: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ |
| 2 | https://elibrary.ru/ | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования |
| 3 | https://www.runnet.ru | RUNNet (RussianUNiversityNetwork) - научно-образовательная телекоммуникационная сеть, обеспечивающими интеграцию с зарубежными научно-образовательными сетями NationalResearchandEducationNetworks, NREN) и с Интернет. |
| 4 | Google Scholar | Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин |
| 5 | Мультитран. http://www.multitran.ru | Информационная справочная система «Электронные словари» |
| 6 | Информационно-коммуникационные технологии в образовании | Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования. |
| 7 | www.gks.ru | Федеральная служба государственной статистики |
| 8 | www.amurobl.ru | Официальный сайт Правительства Амурской области |
| 9 | www.vstamur.ru | Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области |
| 10 | www.garant.ru | Нормативно-правовая база документов |

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