

**РП СФОРМИРОВАНА,
СОГЛАСОВАНА
И УТВЕРЖДЕНА В ЭИОС**

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

43.04.02 Туризм

Магистр

Туризм: эволюция, структура, менеджмент и маркетинг

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	22	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	31	часов
Иная контактная работа	5	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	58	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	триместр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	122	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	триместр
Зачет	4	триместр
БРК, ДЗ	5	триместр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.04.02 Туризм

Программу составили:

профессор кафедры	СиТ	СОГЛАСОВАНО	А.Н. Полухина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
13.02.2024	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПКР-1 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКР-1.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма	знания: умения: Проведение оценки эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма навыки:
	ПКР-1.2. Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода	знания: умения: Формирование плана реализации стратегии деятельности туристской организации навыки:

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к элективным дисциплинам (модулям) ОПОП.

Дисциплина является элективной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (ПКР-1), Производственная практика. Организационно-управленческая (ПКР-1), Производственная практика. Научно-исследовательская работа (рассредоточенная) (ПКР-1)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Туристско-рекреационное проектирование (ПКР-1), Организация деятельности гостинично-рекреационных предприятий в системе туризма (ПКР-1), Управления и организация гостиничного хозяйства в системе туризма (ПКР-1); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ПКР-1)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: имитационное моделирование, лекционные занятия, практика

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, игровое проектирование, классическая лекция, мини-проекты

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 триместр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 1.	105	ПКР-1
Лекция. Лекция 1. Гостиничное дело: основные тенденции развития. Определение понятия «гостиницы». Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Основные тенденции развития гостиничной индустрии в России. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства	2	
Лекция. Лекция 2. Классификация и стандартизация средств размещения. Основные типологии классификаций средств размещения. Национальные классификации. Классификация по форме собственности и управления. Классификация средств размещения в РФ. Типы гостиничных сетей. Проблема стандартизации средств размещения.	4	
Лекция. Лекция 3. Гостиничные сети как современный опыт организации гостиничного хозяйства. Система франчайзинга в ГХ. Понятие о гостиничной сети. Интегрированные цепи и гостиничные консорциумы. Сеть отелей Холидей Инн. Сети дешевых отелей.	3	
Практическое занятие. Практическое занятие 1. История развития эффективного гостиничного дела мирового уровня на примере г. Лас-Вегас, США (В/ф «Las Vegas Hotels»)	2	
Практическое занятие. Практическое занятие 2. Выдающиеся деятели индустрии гостеприимства. Деятельность Цезаря Ритца (Европа). Деятельность Э.М.Статлера (США). Деятельность К.Уилсона (Холидей Инн). Деятельность Э.Хендерсона. Деятельность Дж.Мариотта. Деятельность К.Хилтона. Деятельность семьи Корзинкиных (Россия).	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 3. Международный опыт организации и деятельности эффективных гостиничных компаний на примере отеля «Венеция» (Лас-Вегас, США) (В/ф «World's Largest hotel»)	2	
Практическое занятие. Практическое занятие 4. Технология подготовки номерного фонда к обслуживанию клиентов. Деятельность хозяйственной службы, службы безопасности. Взаимодействие служб отеля. (Учебный фильм «Housekeeping»)	2	
Практическое занятие. Практическое занятие 5. Room Service или Технология обслуживания клиентов службой питания в номерах. Деятельность по сервисному обслуживанию и предоставление клиентам сервиса питания в номерах. (Учебный фильм «Room service» или «Professional Dinning Room Service» (part 1 – 2))	2	
Практическое занятие. Практическое занятие 6. Практико-игровой тренинг «Создание фирмы в сфере гостеприимства».	6	

(Отработка понятий: цели и задачи деятельности, вид гостиницы, организационная структура, виды и взаимодействие служб, функции отдельных служб, положения и должностные инструкции).		
<p>Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Задание №1. Выдающиеся деятели индустрии гостеприимства. Деятельность Цезаря Ритца (Европа). Деятельность Э.М.Статлера (США). Деятельность К.Уилсона (Холидей Инн). Деятельность Э.Хендерсона. Деятельность Дж.Мариотта. Деятельность К.Хилтона. Деятельность семьи Корзинкиных (Россия).</p> <p>Задание №2. Нормативные документы по стандартам качества в мировой практике. Документы европейских государств. Американские стандарты ГД. Стандарты ВТО и МАГР. Нормативные документы по стандартам качества в СССР и в России. (Положением об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям, 1979. ГОСТ Р 50645—94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц", 1994. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ, 2005).</p> <p>Задание № 3 . Подготовка практическим занятиям: написание эссе. Изучение литературы. Для подготовке к деловой игре необходимо разбиться на мини-группы, собрать и проанализировать материал о гостиницах г. Йошкар-Олы и Республики Марий Эл. Для этого следует изучить материалы, представленные на сайтах гостиниц, отзывы в Интернете, провести небольшие социологические исследования.</p> <p>Задание № 4. Проработка конспекта лекций. Подготовка практическим занятиям: написание эссе. Изучение литературы. Для работы необходимо разбиться на мини-группы и придумать виртуальную гостиницу. На данном занятии в виде деловой игры предлагается отработать понятия: процедура набора персонала, основные факторы мотивации персонала на ГП, разработка принципов организационной культуры и формирование команды.</p>	78	
Иная контактная работа: зачет	3	

5 триместр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 2.	70	ПКР-1
Лекция. Лекция 4. Структура и управление типовым гостиничным предприятием. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия. Структура доходов и расходов гостиницы. Материально-техническая структура типового гостиничного предприятия. Тарифы и тарифная политика.	3	
Лекция. Лекция 5. Управление персоналом в индустрии гостеприимства. Деятельность отдела персонала в современной гостинице. Европейская концепция управления персоналом в гостиничном деле. Американская система управления персоналом в отеле.	4	
Лекция. Лекция 6. Маркетинг для гостиниц. Продукт услуги.	3	

Концепция horeca. Индивидуальность компании horeca. Жизненный цикл продукта. Портфельная политика продукта. Месторасположение гостиницы. Эффективность ценообразования. Продвижение услуг на рынке.		
Лекция. Лекция 7. Маркетинговые стратегии и маркетинговое планирование в индустрии гостеприимства. Типология стратегий. Сегментация и стратегическое позиционирование. Определение текущей ситуации. SWOT-анализ. Выработка маркетинговой стратегии.	3	
Практическое занятие. Практическое занятие 7. Бизнес-планирование для гостиничной сферы. Основные позиции бизнес-плана и его назначение. Состав бизнес-плана. Анализ положения в отрасли. Существо проекта. Анализ рынка. Производственная информация. Определение риска. Финансовая информация. Возможности получения инвестиций.	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 8. Практико-игровой тренинг «Составление бизнес-плана для гостиницы» (Отработка понятий: существо проекта, производственный план, организационный план, определение риска).	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 9. Маркетинг сферы гостеприимства и эффективность деятельности гостиницы (Учебные фильмы «Competitive Edge», «Managing Quality Guest Service»).	2	
Практическое занятие. Практическое занятие 10. Практико-игровой тренинг «Дерево целей: Разработка маркетинговой стратегии для гостиницы» (отработка понятий: рынки сбыта, ассортимент услуг, определение портфельной стратегии).	3	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Задание № 5. Написание эссе на тему "Факторы успеха для малой гостиницы". Задание № 6. Участники тренинга разбиваются на мини-группы, придумывают виртуальную гостиницу и составляют для нее "Дерево целей". Задание № 7. Защита бизнес-проекта виртуальной гостиницы.	44	
Иная контактная работа: дифференцированный зачет (БРК)	2	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Гостиничное дело в системе туризма" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Гостиничное дело в системе туризма", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Гостиничное дело в системе туризма", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно -образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Гостиничное дело в системе туризма", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Гостиничное дело в системе туризма" включает выполнение подготовку бизнес-проекта, написание эссе и т.д.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) является зачёт, балльно-рейтинговый контроль.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлению "Гостиничное дело"] / Н. Ю. Арбузова. 3-е изд., испр. Москва: Академия, 2012. - 220, [1] с. ISBN 978-5-7695-9303-1. Экземпляры: всего 25.	25
2.	Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : учебник : [для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело"] / Л. В. Баумгартен. Москва: Академия, 2013. - 284, [1] с. ISBN 978-5-7695-9573-8. Экземпляры: всего 20.	20
3.	Гаврилова, Алла Евгеньевна. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : [учебник для вузов по направлению "Гостиничное дело"] / А. Е. Гаврилова. Москва: Академия, 2012. - 254, [1] с. ISBN 978-5-7695-8414-5. Экземпляры: всего 5.	5
4.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf
5.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы управления	64

	персоналом в сервисно-туристской сфере [Текст] : науч. изд. / А. Н. Полухина ; М-во образования и науки РФ, Федер. агентство по образованию, МарГТУ. Йошкар-Ола, 2004. - 141 с. ISBN 5-8158-0298-0. Экземпляры: всего 64.	
6.	Полухина, Анна Николаевна. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства [Текст] : монография / А. П. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 254 с. ISBN 5-8158-0567-5. Экземпляры: всего 66.	66
7.	Полухина, Анна Николаевна. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [для студентов направлений "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело", преподавателей и специалистов] / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 227 с. ISBN 978-5-8158-1189-8. Экземпляры: всего 56.	55 / https://portal.volgattech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf
8.	Шерешева, Марина Юрьевна. Маркетинг в гостиничном бизнесе [Текст] : учебное пособие : для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по программам "Туризм", "Гостиничное дело", "Маркетинг услуг", "Экономика впечатлений" / М. Ю. Шерешева, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 317 с. ISBN 978-5-8158-2067-8. Экземпляры: всего 15	15
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.		http://
2.		http://
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	442а (I)	Колонки Microlab SOLO 6C (1), Настенный экран 180x180 см (1), ПК Intel Core i3,8 Гб,1 Тб,DVD-RW,клавиатура,мышь,монитор 21.5"Samsung (1), Проектор Epson EB-W31 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
 - умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
 - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/ или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Что такое стратегия эксплуатации дляотеля?

- a) стремление закороткий период времени добиться высокой прибыли, осуществляя продажоограниченной группе лиц, не чувствительных к цене;
- b) нацеленность напривлечение возможно большего числа людей при довольно низкой цене за короткийпериод времени;
- c) стремление закороткий период времени и небольшую цену привлечь наибольшее количество лиц;
- d) нацеленность наособую категорию лиц, которые постоянно будут осуществлять покупку.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Контрольные вопросы

1. Укажите факторы, оказавшие влияние на развитие мировой индустрии гостеприимства в XIX – XX вв.
2. Охарактеризуйте современные тенденции развития гостиничного дела в мире.
3. В чем заключается сущность термина гостеприимство?
4. От чего зависит современное состояние гостиничного хозяйства в мире?
5. Какие факторы оказывают воздействие на развитие гостиничного хозяйства? Охарактеризуйте проблему категоризации средств размещения.
6. Какие 2 направления в решении проблемы категоризации существуют?
7. Охарактеризуйте российский подход к классификации средств размещения.
8. Какие документы были приняты в СССР и в России, регламентирующие классификацию средств размещения?
9. Опишите международные подходы к проблеме категоризации средств размещения. Расскажите о документах европейских государств, регламентирующих категоризацию средств размещения.
10. Какие стандарты США по классификации гостиниц, стандарты ВТО и МАГР вы знаете?
11. В чем сущность классификации гостиниц по видам деятельности?
12. Опишите особенности основных типов гостиничных предприятий.
13. Приведите классификацию рекреационных отелей.
14. Охарактеризуйте альтернативные способы размещения.
15. Охарактеризуйте понятия «интегрированные гостиничные цепи» и «консорциумы независимых гостиниц».
16. Приведите примеры наиболее крупных интегрированных гостиничных цепей и консорциумов независимых гостиниц.
17. Опишите концепции современного отеля на примере сети Аккор.

18. Охарактеризуйте "семейства" гостиниц.
19. Охарактеризуйте структуру гостиничных услуг. Какие особенности работы в сфере гостиничного хозяйства вам известны.
20. Опишите экономическую структуру гостиничного предприятия. Расскажите о структуре доходов и расходов гостиницы.
21. Что включает материально-техническая структура гостиницы.
22. Как формируются тарифы и тарифная политика.
23. Расскажите об основных принципах организации системы управления персоналом ГП.
24. Что такое - стратегическое планирование человеческих ресурсов?
25. В чем заключается специфика управления персоналом ГП?
26. Расскажите о принципах подбора кадров.
27. На каких принципах должна быть построена система мотивации для ГП?
28. В чем специфика мотивации для ГП?
29. Расскажите о типах организационной культуры.
30. Как сформировать позитивную организационную культуру ГП?
31. Как предотвратить конфликт на предприятии ГХ?
32. Что вам известно о медиации и ее роли в ГХ?
33. Расскажите о жизненном цикле гостиничной услуги.
34. Что в себя включает портфельная политика гостиничного продукта.
35. Как месторасположение гостиницы влияет на маркетинговую политику.
36. Охарактеризуйте основные инструменты коммуникативного микса для гостиничного предприятия.
37. Как эффективно разработать ценообразование для гостиничного предприятия.
38. Расскажите о принципах выработки и внедрения маркетинговой стратегии для гостиничного бизнеса.
39. Опишите основные маркетинговые стратегии для гостиничного бизнеса.
40. Охарактеризуйте принципы позиционирования гостиничного продукта