

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством туристских и гостиничных услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.07 Управление качеством туристских и гостиничных услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1: Демонстрирует знание основ создания и поддержки в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8.2: Демонстрирует умение создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, грамотно вести себя при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1: Умеет определить требования, обеспечивающие безопасные и комфортные условия труда на рабочем месте. Знает основные виды нормативно-правовых документов, содержащие требования безопасности и комфортные условия труда на рабочем месте. Владеет приемами работы с нормативно-правовыми документами, содержащими требования безопасности и комфортные условия труда на рабочем месте УК-8.2: Умеет организовать мероприятия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Знает мероприятия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Владеет приемами по	Задания Коллоквиум Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Задания Тест

		планированию мероприятий по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты		
ПКР-3: Способен организовать формирование и внедрение корпоративных стандартов, обеспечивающих эффективные техники и технологии обслуживания	<p>ПКР-3.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПКР-3.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКР-3.3: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>ПКР-3.1:</p> <p>Умеет разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания.</p> <p>Знает виды корпоративных стандартов, перечислит основные структурные элементы стандарта.</p> <p>Владеет приемами работы по формированию и внедрению корпоративных стандартов, обеспечивающих эффективные техники и технологии обслуживания</p> <p>ПКР-3.2:</p> <p>Умеет структурировать бизнес-процессы организации</p> <p>Знает правила процессного подхода к разработке внутренних стандартов</p> <p>Владеет приемами разработки и внедрения внутренних стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКР-3.3:</p> <p>Умеет определить требования для подтверждения соответствия организаций.</p> <p>Знает процедуры подтверждения соответствия и классификации средств размещения.</p> <p>Владеет приемами работы для подтверждения соответствия и классификации средств размещения</p>	<p>Задания</p> <p>Коллоквиум</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Задания</p>

--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	36	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	36	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	35	89
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего						
0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0		
Тема 1. Управление качеством в туристских и гостиничных предприятиях: основные понятия и категории, организация работ	16	14	6		4		10	0	6	14	
Тема 2. Инструменты управления качеством туристских и гостиничных услуг	22	17	8		8	2	16	2	6	15	
Тема 3. Стандарты качества в туристских и гостиничных предприятиях	17	19	4	2	8	2	12	4	5	15	
Тема 4. Системы менеджмента качества. Система качества ХАССП	14	15	4		4		8	0	6	15	
Тема 5. Экологический менеджмент	22	19	8	2	8	2	16	4	6	15	
Тема 6. Методы оценки качества туристских и гостиничных услуг	16	19	6	2	4	2	10	4	6	15	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	108	108	36	6	36	8	73	15	35	89	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Управление качеством в туристских и гостиничных предприятиях: основные понятия и категории, организация работ.

Основные понятия качества туристских и гостиничных услуг. Категории качества. Отличительные особенности управления и контроля качества. Особенности управления качеством в туристских и гостиничных предприятиях. Должностные единицы, осуществляющие контроль и управление качеством, их обязанности, Удовлетворенность и лояльность клиентов.

Тема 2. Инструменты управления качеством туристских и гостиничных услуг.

Стандартизация как инструмент управления качеством услуг. Классификация документов по стандартизации. Роль и назначение нормативных документов по стандартизации в обеспечении качества туристских и гостиничных услуг. Виды документов, содержащих требования к проектированию гостиницы и офису туристского предприятия, процессу обслуживания, санитарной и пожарной безопасности.

Разработка чек-листов.

Тема 3. Стандарты качества в туристских и гостиничных предприятиях

Стандарты качества: основные понятия, назначение, виды, статус, роль в управлении качеством туристских и гостиничных услуг. Факторы, обуславливающие широкое применение стандартов качества в туристских и гостиничных предприятиях. Разработка стандартов обслуживания. Чек-листы и регламенты обслуживания.

Тема 4. Системы менеджмента качества. Система качества ХАССП

Основные понятия системы менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 как основа формирования систем менеджмента качества. Системы менеджмента качества в туристских и гостиничных предприятиях. Организация работ по внедрению систем качества.

Тема 5. Экологический менеджмент

Экосертификация как инструмент управления качеством в сфере туризма и гостеприимства. Виды и содержание документов, содержащих экологические требования. Процедура экосертификации. Организация работ в предприятии сферы туризма для соответствия экологическим требованиям.

Тема 6. Методы оценки качества туристских и гостиничных услуг

Классификация и характеристика методов оценки качества туристских и гостиничных услуг. Критерии качества. Основные понятия и последовательность проведения работ экспертным методом, методом мистери-гест, секвел. Балльная оценка качества услуг, анализ отзывов на сайте предприятия и форумах в Интернете, социологический, графический методы.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Управление качеством туристских и гостиничных услуг" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4460>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-8:

Задание 1. Разработайте правила по технике безопасности для горничных.

Задание 2. Разработайте правила по технике безопасности для администратора службы приема и размещения.

Задание 3. Разработайте правила по технике безопасности для менеджера по бронированию.

Задание 4. Разработайте правила по технике безопасности для швейцара.

Задание 5. Разработайте правила по технике безопасности для службы питания гостиницы.

Задание 6. Разработайте памятку по технике безопасности для портье.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

1. Разработайте организационную структуру управления для клиентоориентированной гостиницы.

2. Разработайте основные правила клиентоориентированности для персонала в гостинице.

3. Разработайте алгоритм реализации технологии ап-селл в гостинице.

4. Разработайте алгоритм реализации технологии крос-селл в гостинице.

5. Разработайте алгоритм реализации технологии даун-селл в гостинице.

6. Разработайте организационную структуру управления для клиентоориентированной турфирмы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость

Оценка	Критерии оценивания
	использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции УК-8:

1. Показатели безопасности в индустрии гостеприимства и туризма.
2. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.
3. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.
4. Инструменты обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.
5. Инструменты обеспечения безопасности для жизни и имущества гостя.
6. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма.
7. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма.
8. Экотехнологии в гостиницах.
9. Стандарты ИСО серии 14000 как основа при разработке систем охраны окружающей среды.
10. Организация работ в гостинице при наступлении чрезвычайных ситуаций.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

1. Процесс обслуживания в гостиничном предприятии.
2. Требования национальных стандартов к процессу формирования туров.
3. Требования корпоративных стандартов к процессу уборки номера.
4. Правила разработки корпоративных стандартов.
5. Стандарты гостеприимства.
6. Качество гостиничных и туристских услуг: методы контроля качества
7. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг.
8. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг.
9. Эко-технологии в индустрии гостеприимства.
10. Стандарты обслуживания в СПИР.
11. Организация контроля качества услуг.
12. Роль корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.
13. Факторы, обуславливающие необходимость разработки корпоративных стандартов.
14. Процессный подход как основа разработки стандартов обслуживания.

Критерии оценивания (оценочное средство - Коллоквиум)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-8:

1. Как часто наружные пожарные лестницы и ограждения на крышах (покрытиях) зданий и сооружений должны подвергаться эксплуатационным испытаниям?

- 1) не реже одного раза в год,
- 2) не реже одного раза в полугодие,
- 3) не реже одного раза в три года,
- 4) не реже одного раза в пять лет.

2. Могут ли гости пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами?

- 1) да, при наличии устройств тепловой защиты в виде подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара,
- 2) нет, это запрещено противопожарными правилами,
- 3) да, под наблюдением сотрудников гостиницы,
- 4) да, в специально отведенном месте.

3. Разрешено ли в холлах гостиниц использовать ковровые покрытия?

- 1) да, это зависит от желания и звездочной категории гостиницы,
- 2) да, всегда,
- 3) запрещено,
- 4) да, при условии надежного крепления ковров к полу

4. К какой группе показателей качества относятся санитарно-эпидемиологические условия обслуживания в гостинице?

- 1) материально-техническая база предприятия,
- 2) показатели безопасности,
- 3) показатели назначения,
- 4) показатели совместимости.

5. Обязаны ли руководители гостиниц проходить медицинские осмотры, допускающие их к работе?

- 1. да,
- 2. нет,
- 3. нет, это требование относится только к горничным,
- 4. да, при наличии медицинских показаний.

6. Может ли гость разместиться в гостинице вместе со своей собакой?

- 1) нет, это запрещено санитарными правилами,
- 2) да, если гостиница оказывает такую услугу и гость соблюдает установленные правила проживания,
- 3) да, при наличии намордника у собаки,
- 4) да, при наличии справки.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

1. Верно ли утверждение, что наличие у предприятия системы менеджмента качества, отвечающей международным стандартам, является общепризнанной гарантией стабильного качества товаров?

- да;
- нет;
- данное утверждение верно только для продукции;
- данное утверждение верно только для услуг.

2. Какие стандарты являются основой формирования систем менеджмента качества?

- национальные стандарты;
- региональные стандарты;
- международные стандарты;
- все ответы верные.

3. Какой документ получает предприятие при положительном результате сертификации системы качества?

- свидетельство;
- лицензию;
- сертификат;
- декларацию соответствия.

4. Верно ли утверждение, что наиболее жесткие схемы сертификации продукции предусматривают сертификацию системы менеджмента качества или ее отдельных элементов как обязательную процедуру?

- да;
- нет;
- данное утверждение верно только при сертификации персонала;
- данное утверждение верно только для услуг.

5. Однозначны ли понятия «управление качеством» и «контроль качества»?

- да;
- нет;
- верно применительно к продукции;
- верно применительно к услугам.

6. Основные элементы эффективной системы менеджмента качества:

- сформированная цель деятельности и алгоритм достижения цели;

- наличие ресурсов;
- информационное обеспечение всех уровней управления предприятием;
- все ответы верные.

7. Что является базовым принципом системы Всеобщего менеджмента качества (TQM)?

- постоянное улучшение;
- ответственность за качество каждого сотрудника и команды в целом;
- процессный подход;
- ориентация на потребителя.

8. Верно ли утверждение, что современная система менеджмента качества основана на понимании необходимости выделения управления качеством в самостоятельный вид управленческой деятельности?

- да;
- нет;
- данное утверждение верно только для персонала;
- данное утверждение верно только для услуг.

9. Верно ли утверждение, что международные стандарты ИСО 9000 — это основополагающий комплекс международных документов по системам менеджмента качества?

- да;
- нет;
- данное утверждение верно для производственных предприятий;
- данное утверждение верно для гостиничных предприятий.

10. Какие элементы входят в систему менеджмента качества?

а) организационная структура организации;

б) документация;

в) производственные процессы и ресурсы для достижения целей в области качества и удовлетворения требований потребителей;

г) все ответы верные

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	не менее 50% правильных ответов
не зачтено	менее 50% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой

	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-8

1. Организация работ в гостинице по пожарной безопасности.
2. Организация работ в гостинице по соблюдению санитарных правил.
3. Организация работ в гостинице по экологической безопасности.
4. Организация работ в гостинице по террористической безопасности.
5. Организация работ в гостинице по обеспечению сохранности имущества гостя.
6. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.
7. Организация работ в гостинице по соблюдению санитарных правил.
8. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.
9. Инструменты обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.
10. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях.
11. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма.
12. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-3

1. Управление и контроль качества услуг.
2. Особенности управления качеством в гостиницах премиум-класса.
3. Международный опыт управления качеством услуг.
4. Качество туристских услуг: формирование и оценка.
5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в туристских предприятиях.

6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
7. Методы оценки качества услуг.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне ниже «удовлетворительно»

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-8

Задание 1. Разработайте правила по технике безопасности для горничных.

Задание 2. Разработайте правила по технике безопасности для администратора службы приема и размещения.

Задание 3. Разработайте правила по технике безопасности для менеджера по бронированию.

Задание 4. Разработайте правила по технике безопасности для швейцара.

Задание 5. Разработайте правила по технике безопасности для службы питания гостиницы.

Задание 6. Разработайте памятку по технике безопасности для портье.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-3

1. Разработайте организационную структуру управления для клиентоориентированной гостиницы.

2. Разработайте основные правила клиентоориентированности для персонала в гостинице.

3. Разработайте алгоритм реализации технологии ап-селл в гостинице.

4. Разработайте алгоритм реализации технологии крос-селл в гостинице.

5. Разработайте алгоритм реализации технологии даун-селл в гостинице.

6. Разработайте организационную структуру управления для клиентоориентированной турфирмы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
--------	---------------------

зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне ниже «удовлетворительно»

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-8

1. Как часто наружные пожарные лестницы и ограждения на крышах (покрытиях) зданий и сооружений должны подвергаться эксплуатационным испытаниям?

- 1) не реже одного раза в год,
- 2) не реже одного раза в полугодие,
- 3) не реже одного раза в три года,
- 4) не реже одного раза в пять лет.

2. Могут ли гости пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами?

- 1) да, при наличии устройств тепловой защиты в виде подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара,
- 2) нет, это запрещено противопожарными правилами,
- 3) да, под наблюдением сотрудников гостиницы,
- 4) да, в специально отведенном месте.

3. Разрешено ли в холлах гостиниц использовать ковровые покрытия?

- 1) да, это зависит от желания и звездочной категории гостиницы,
- 2) да, всегда,
- 3) запрещено,
- 4) да, при условии надежного крепления ковров к полу

4. К какой группе показателей качества относятся санитарно-эпидемиологические условия обслуживания в гостинице?

- 1) материально-техническая база предприятия,
- 2) показатели безопасности,
- 3) показатели назначения,
- 4) показатели совместимости.

5. Обязаны ли руководители гостиниц проходить медицинские осмотры, допускающие их к работе?

1. да,
2. нет,

3. нет, это требование относится только к горничным,

4. да, при наличии медицинских показаний.

6. Может ли гость разместиться в гостинице вместе со своей собакой?

1) нет, это запрещено санитарными правилами,

2) да, если гостиница оказывает такую услугу и гость соблюдает установленные правила проживания,

3) да, при наличии намордника у собаки,

4) да, при наличии справки.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	не менее 50% правильных ответов
не зачтено	Менее 50% правильных ответов

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум / М. В. Ефремова. - Москва : Юрайт, 2023. - 350 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12253-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848334&idb=0>.

2. Ефремова М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг : практикум / Ефремова М. В. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 48 с. - Рекомендовано методической комиссией Института экономики и предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02. «Туризм». - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ННГУ им. Н. И. Лобачевского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=709589&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Курочкина Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : Учебник и практикум для академического бакалавриата / Курочкина А. Ю. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2016. - 206 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-9916-8632-7 : 429.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=590072&idb=0>.

2. Никольская Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : Учебник / Е.Ю. Никольская, А.А. Тихненко, Л.А. Попов. - Москва : Русайнс, 2024. - 197 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-466-05565-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878108&idb=0>.

3. Горбашко Е. А. Управление качеством : учебник / Е. А. Горбашко. - 5-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 427 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17580-6. - Текст :

электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872161&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Нижний Новгород: туристический портал <https://nn-grad.ru/>
2. Министерство туризма и промыслов Нижегородской области <https://mintour.nobl.ru/>
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.