

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

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 11 от 25.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация обслуживания в гостиничных предприятиях

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы
Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Организация обслуживания в гостиничных предприятиях 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-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	УК-3.1: Уметь: применять принципы социального взаимодействия Знать: методы социального взаимодействия Владеть: практическими навыками социального взаимодействия УК-3.2: Уметь: соблюдать этические принципы в процессе обслуживания Знать: нравственные и психологические аспекты общения персонала «контактной зоны»; этические принципы сферы обслуживания Владеть: навыками делового общения	Тест Контрольная работа Практическое задание	Зачёт: Задания Контрольные вопросы
ПКР-3: Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПКР-3.1: Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПКР-3.2: Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПКР-3.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные	ПКР-3.1: Уметь: собирать и анализировать актуальную информацию об инновациях в гостиничной деятельности и новых формах организации обслуживания Знать: основные организационные, технологические и управленческие процессы в гостиничной деятельности Владеть: навыками выбирать и применять эффективные	Тест Контрольная работа Практическое задание	Зачёт: Контрольные вопросы Задания

	технологии туристского обслуживания	<p>методы, технологии и формы обслуживания, соответствующие запросам потребителей</p> <p>ПКР-3.2: Уметь: определить требования к туристским услугам Знать: основные нормативно-правовые документы, регламентирующие требования к обслуживанию в туристском предприятии Владеть: приемами работы с нормативно-правовыми документами по контролю качества в сфере туризма</p> <p>ПКР-3.3: Уметь: организовывать работу по обслуживанию гостей в соответствии со стандартами обслуживания Знать: нормативную базу и стандарты организации обслуживания в сфере гостеприимства Владеть: навыками применения стандартов обслуживания в сфере гостеприимства</p>		
--	-------------------------------------	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0
	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	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в гостиничных предприятиях	8	2	2	4	4
Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в гостиничных предприятиях	9	2	2	4	5
Тема 3. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	9	2	2	4	5
Тема 4. Организация основных услуг в гостиничном предприятии	9	2	2	4	5
Тема 5. Организация дополнительных услуг в гостиничном предприятии	9	2	2	4	5
Тема 6. Организация обслуживания гостей в ресторане гостиницы	9	2	2	4	5
Тема 7. Организация обслуживания различных категорий гостей	9	2	2	4	5
Тема 8. Особенности обслуживания отдельных VIP-гостей	9	2	2	4	5
Аттестация	0				
КСР	1				1
Итого	72	16	16	33	39

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в гостиничных предприятиях

Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства.

Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в гостиничных предприятиях

Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.

Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных, транспорта и т.д.

Тема 3. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения

Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений. Организация работы службы приема и размещения в гостинице.

Тема 4. Организация основных услуг в гостиничном предприятии

Гостиница и «гостиничная услуга»: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности гостиничных услуг. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные услуги.

Тема 5. Организация дополнительных услуг в гостиничном предприятии

Классификация дополнительных услуг. Особенности предоставления дополнительных услуг.

Тема 6. Организация обслуживания гостей в ресторане гостиницы

Правила и требования к обслуживанию гостей в ресторане гостиницы.

Тема 7. Организация обслуживания различных категорий гостей

Требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Этапы обслуживания гостей. Задачи и особенности каждого из них. Формирование системы оценки обслуживания. Особенности формирования программы обслуживания.

Тема 8. Особенности обслуживания отдельных VIP-гостей

Классификация VIP-гостей. Требования, предъявляемые к обслуживанию VIP-гостей.

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:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Организация обслуживания, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4436>.

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 - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Услуга – это *(отметьте правильный ответ)*:
2. работа, выполняемая для удовлетворения потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость;
3. продукт труда, произведённый для продажи;
4. экономическое благо, произведенное для обмена;
5. любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи, продукт труда, способный удовлетворить человеческую потребность и специально произведённый для обмена.
6. Какие виды сервисной деятельности стали востребованы в средние века благодаря путешествиям *(вычеркните лишнее)*?
 - а. услуги размещения;
 - б. услуги общественного питания;
 - с. банковские услуги;
 - д. услуги учреждений здравоохранения;
 - е. транспортные услуги.

3. Отличительные особенности услуги *(вычеркните лишнее)*:

- а. неосвязаемость;
- б. несохраняемость;

- c. непостоянство качества;
- d. неотделимость от производителя;
- e. отсутствие собственности;
- f. одновременное производство, потребление и продажа;
- g. неотделимость от потребителя.

4. Что означает понятие «качество услуг» (вычеркните лишнее)?

- a. комплекс их полезных свойств;
- b. нормативно-технологические характеристики обслуживания;
- c. удовлетворение общественных потребностей;
- d. удовлетворение индивидуальных потребностей;
- e. стоимость.

5. Качество услуги – это единство составляющих(вычеркните лишнее):

- a. базовое качество;
- b. возможное качество;
- c. требуемое качество;
- d. желаемое качество.

6. Что означает понятие «контактная зона» (вычеркните лишнее)?

- a. место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами;
- b. нормативно-технологическая характеристика обслуживания;
- c. общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса;
- d. помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.

7. Качество обслуживания предприятий общественного питания отображают (вычеркните лишнее):

- a. ассортимент блюд и напитков;
- b. приготовление блюд из свежих, высококачественных продуктов;
- c. высокий уровень профессиональной подготовки персонала;
- d. комфорт и безопасность общей обстановки в залах обслуживания;
- e. время, проведенное клиентом в ресторане.

8. Безопасность процесса обслуживания потребителей в туризме зависит от(вычеркните лишнее):

- a. экологии региона;
- b. информированности потребителя о составе услуги и последствиях ее потребления;
- c. соблюдения персоналом правовых норм;
- d. уровня образования потребителя;
- e. природно-климатических условий

9. В процессе обслуживания клиентов салонов красоты специального внимания персонала требуют (вычеркните лишнее):

- a. работа технических средств, приборов, оборудования;
- b. состояние здоровья клиента;
- c. семейное положение клиента;
- d. соблюдение санитарно-гигиенических требований;
- e. фарс-мажорные обстоятельства.

10. Под управлением качеством услуги понимаются (вычеркните лишнее):

- a. продвижение услуги посредством рекламы;
- b. конкретные методы и виды деятельности персонала;
- c. повышение квалификации персонала;
- d. разработка и внедрение стандарта обслуживания;
- e. работа с претензиями потребителей

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

1. Туристские формальности - это обязательные процедуры, связанные с ____
 - a. необходимостью собирания большого количества разрешительных документов
 - b. процедурой обязательного таможенного досмотра на границе
 - c. с оформлением и совершением туристского путешествия, и пересечением границы
2. Что не входит в пакет документов, необходимых для получения общегражданского заграничного паспорта (ОЗП)?
 - a. Заполненные и заверенные печатью анкеты;
 - b. Копия аттестата или диплома об образовании;
 - c. Копия трудовой книжки;
 - d. Фотографии для загранпаспорта;
 - e. Квитанции об оплате установленного сбора и стоимости самого паспорта.
3. Каким образом можно предупредить вредное воздействие окружающей среды на туристов во время путешествия?
 - a. учет погодных условий района и выбор благоприятного времени для путешествия;
 - b. рациональное проектирование трассы маршрута;
 - c. своевременное информирование туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте;
 - d. все перечисленные факторы.
4. Когда должна доводиться до туриста вся необходимая информации об услуге и её характеристиках?
 - a. Информация должна предоставляться заранее, до начала отдыха и в процессе обслуживания;
 - b. Информация должна предоставляться после возвращения туриста из путешествия;
 - c. Турист должен сам добывать всю необходимую информацию;
5. При пересечении границы ребенка до 6 лет в сопровождении обоих родителей необходимо:
 - a. наличие собственного паспорта с фотографией;
 - b. наличие записи о ребенке в паспорте одного из родителей с фотографией;
 - c. наличие записи о ребенке в паспорте одного из родителей (фотография не обязательна);
 - d. наличие записи о ребенке в паспортах обоих родителей с фотографией;
 - e. наличие записи о ребенке в паспортах обоих родителей (фотография не обязательна);
 - f. наличие собственного паспорта (фотография не обязательна).
6. Перевозка ребенка без сопровождения взрослых возможна:
 - a. авиатранспортом в международном сообщении;
 - b. авиатранспортом в международном и внутреннем сообщении;
 - c. железнодорожным транспортом в международном сообщении;
 - d. железнодорожным транспортом во внутреннем сообщении;

- e. авиатранспортом во внутреннем сообщении;
- f. железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении.

7. При выезде за рубеж медицинская страховка для туриста старше 70 лет будет стоить:

- a. дороже, чем для других возрастных групп;
- b. дешевле, чем для других возрастных групп;
- c. так же как для других возрастных групп.

8. Учитывая потребности лиц с ограниченными возможностями, передвигающихся на колясках, угол наклона пандуса должен быть:

- a. не более 1:12;
- b. не менее 1:12;
- c. не более 1:10;
- d. не менее 1:10.

9. Учитывая потребности лиц с ограниченными возможностями, передвигающихся на колясках, ширина дверного проема должна быть:

- a. не менее 0,9 м;
- b. не более 0,9 м;
- c. не менее 0,5 м;
- d. не более 0,5 м.

10. Учитывая потребности лиц с ограниченными возможностями, передвигающихся на колясках, ширина лифта должна быть:

- a. не менее 1,1 м;
- b. не более 1,1 м;
- c. не менее 0,9 м;
- d. не более 0,9 м.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Контрольная работа № I

Задание 1. Дайте краткую характеристику организации бытового обслуживания в гостинице. Правила поведения персонала в гостинице.

Задание 2. Дайте краткую характеристику службы приема и размещения. Правила осуществления расчетов за проживание.

Задание 3. Опишите программу по приему группы туристов из 20 человек, прибывающих в город _____ на 5 дней из страны _____ с целью _____, и маршрута путешествия (на примере конкретного города РФ) по следующему плану:

- характеристика вида туризма в зависимости от цели пребывания;
- характеристика туристских объектов;
- транспортные услуги: транспортная доставка туристов и трансфер. Характеристика используемых транспортных средств;
- организация размещения туристов (по выбору из действующих гостиниц или по Положению о классификации средств размещения в РФ). Характеристика гостиницы и услуг номера (ов);
- организация питания туристов: характеристика типа и режима питания, составление комплексного меню (завтрак, обед, ужин) для питания туристов на 1 день с учетом особенностей национальной кухни;
- разработка экскурсионно-развлекательной программы;
- обеспечение безопасности туристов. Страхование;
- проектирование туристского продукта (оформление в таблицу всех туристских услуг);
- составление информационного листка (памятки) для туристов.

Контрольная работа № II

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

Задание 3. Опишите программу экскурсионного обслуживания группы детей на пригородном маршруте познавательного тура из города N в город M с использованием разных видов транспорта (на примере конкретных городов РФ) по следующему плану:

- название тура;
- количество туристов;
- сроки обслуживания;
- перечень поставщиков туруслуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием;
- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- комплекс культурно-развлекательных мероприятий;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

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

Контрольная работа № I

Задание 1. Дайте краткую характеристику организации бытового обслуживания в гостинице. Правила поведения персонала в гостинице.

Задание 2. Дайте краткую характеристику службы приема и размещения. Правила осуществления расчетов за проживание.

Задание 3. Опишите программу по приему группы туристов из 20 человек, прибывающих в город _____ на 5 дней из страны _____ с целью _____, и маршрута путешествия (на примере конкретного города РФ) по следующему плану:

- характеристика вида туризма в зависимости от цели пребывания;
- характеристика туристских объектов;
- транспортные услуги: транспортная доставка туристов и трансфер. Характеристика используемых транспортных средств;
- организация размещения туристов (по выбору из действующих гостиниц или по Положению о классификации средств размещения в РФ). Характеристика гостиницы и услуг номера (ов);
- организация питания туристов: характеристика типа и режима питания, составление комплексного меню (завтрак, обед, ужин) для питания туристов на 1 день с учетом особенностей национальной кухни;
- разработка экскурсионно-развлекательной программы;
- обеспечение безопасности туристов. Страхование;
- проектирование туристского продукта (оформление в таблицу всех туристских услуг);
- составление информационного листка (памятки) для туристов.

Контрольная работа № II

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

Задание 3. Опишите программу экскурсионного обслуживания группы детей на пригородном маршруте познавательного тура из города N в город M с использованием разных видов транспорта (на примере конкретных городов РФ) по следующему плану:

- название тура;
- количество туристов;
- сроки обслуживания;
- перечень поставщиков туруслуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием;
- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- комплекс культурно-развлекательных мероприятий;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и

Оценка	Критерии оценивания
	обоснован, видно изучение дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), есть незначительные погрешности
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% заданий), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% заданий), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Опишите программу обслуживания группы на предложенном маршруте по следующему плану:

- название тура;
- цель поездки;
- вид туризма;
- вид питания;
- перечень поставщиков туруслуг;
- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- культурно-развлекательные мероприятия;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

07.30-9.00	Прибытие в г. Ульяновск.
------------	--------------------------

9.00-9.30	Трансфер в кафе.
9.30-10.30	Завтрак.
10.30-14.00	<p>Автобусно-пешеходная экскурсия «Симбирск Заповедный»</p> <p>Экскурсия по историческому центру города с посещением музеев, продолжительность – 3,5 часа.</p> <ul style="list-style-type: none"> – обзорная экскурсия по историческому центру города, – экскурсия по мемориальному кварталу заповедника (ул. Ленина, бывшая Московская), – интерактивные экскурсии в музеях: –Историко-архитектурном комплексе «Симбирская засечная черта», городского быта «Симбирск к. XIX - н. XX вв.» с досуговой программой «Мы за чаем не скучаем!», –Историко-этнографическом комплексе «Торговля и ремёсла» (музеи:«Мелочная лавка» и «Столярная мастерская»).
14.30-15.30	Обед в кафе г. Ульяновска
15.30-16.30	Трансфер в Агротуристический комплекс «Русский Берег»
16.30-17.30	Размещение в АТК «Русский Берег»
17.30-18.00	Обзорная экскурсия по АТК «Русский Берег»
18.00-20.00	Ужин в кафе АТК «Русский Берег». Развлекательная программа «Русские посиделки»

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

Многодневный маршрут по Приморью в начале лета. Много дождливых и пасмурных дней. В первый день группа избрала старостой пожилого мужчину, довольно представительного, путешествующего с женой. Уже со второго дня пребывания на маршруте руководитель видит, что из-за плохой погоды помощь старосты ему необходима в организации культурно-массовых мероприятий. Однако староста работает неинициативно, авторитетом в группе не пользуется, стремится уединиться. Руководитель туристской группы вынужден обратиться с просьбой помочь ему к туристке Л., довольно инициативной, которая с удовольствием соглашается. Группа довольна. На седьмой день пребывания на маршруте жена старосты предъявляет разнообразные претензии в адрес туристки Л. и заявляет, что фактически староста – ее муж и все вопросы необходимо согласовывать с ним.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют незначительные погрешности; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор 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 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 - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3

Задание 1. Составьте программу деятельности по улучшению качества обслуживания клиентов гостинично-ресторанного комплекса в период массового спроса.

Задание 2. Разработайте регламент работы служащих турфирмы в период пиковой загрузки. Какие изменения Вы внесли бы в должностные обязанности персонала на этот период?

Задание 3. Составьте программу действий, позволяющих усилить коэффициент использования существующих мощностей, когда парк аттракционов приобретает прилегающие земельные участки с целью дальнейшего использования.

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

Задание 1. Сформулируйте и сравните критерии, по которым принимают решение о покупке услуги туристы из разных сегментов.

Задание 2. Проанализируйте целевые аудитории турфирмы в настоящих социально-экономических условиях. Какие аудитории сулят фирме те или иные возможности и проблемы?

Задание 3. Составьте индивидуальные планы введения в должность для различных категорий персонала гостиницы.

Задание 4. Сформулируйте этический кодекс деятельности предприятия гостиничного хозяйства. Каковы, на Ваш взгляд, наиболее распространенные ошибки в работе персонала гостиниц с клиентами.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства.
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.
3. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных, транспорта и т.д.
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
5. Гостиница и «гостиничная услуга»: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности гостиничных услуг. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги.
6. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений.
7. Организация работы службы приема и размещения в гостинице
8. Требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Формирование системы оценки обслуживания.

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

9. Особенности формирования программы обслуживания.
10. Этапы обслуживания гостей. Задачи и особенности каждого из них.
11. Классификация средств размещения.
12. Особенности обслуживания с учетом индивидуальных потребностей клиентов.
13. Характеристика основных гостиничных услуг
14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах
15. Характеристика дополнительных гостиничных услуг
16. Специфика гостиничной услуги.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний от минимально допустимого и выше в объеме, соответствующем программе подготовки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки или отказ от ответа

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

Основная литература:

1. Джум Татьяна Александровна. Организация сервисного обслуживания в туризме : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - Москва : Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - ISBN 978-5-16-500053-9. - ISBN 978-5-16-010190-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740603&idb=0>.

2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : Учебник / Велединский В.Г. - Москва : КноРус, 2023. - 191 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-10346-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809715&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Мясоедов Сергей Павлович. Кросс-культурный менеджмент : Учебник для вузов / Мясоедов С. П., Борисова Л. Г. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 314 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02314-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766626&idb=0>.
2. Скобкин Сергей Сергеевич. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : Учебник для вузов / Скобкин С. С. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 197 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07356-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=761169&idb=0>.
3. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 300 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845439&idb=0>.

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

1. <http://banauka.ru/3912.html> - Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Богатырева Людмила Геннадьевна, кандидат философских наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № № 5.