

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

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, заочная

г. Нижний Новгород

2024 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 | Контрольная работа Практическое задание Тест | Зачёт: Контрольные вопросы Задания |
| 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 | Контрольная работа Практическое задание Тест | 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 | заочная |
|--|--------------|--------------|
| Общая трудоемкость, з.е. | 2 | 2 |
| Часов по учебному плану | 72 | 72 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | | |
| - занятия лекционного типа | 16 | 4 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 16 | 8 |
| - КСР | 1 | 1 |
| самостоятельная работа | 39 | 55 |
| Промежуточная аттестация | 0 | 4 |
| | Зачёт | 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. Теоретические основы системы организации обслуживания в гостиничных предприятиях | 8 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 6 | |
| Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в гостиничных предприятиях | 9 | 8 | 2 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 7 | |
| Тема 3. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения | 9 | 8 | 2 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 7 | |
| Тема 4. Организация основных услуг в гостиничном предприятии | 9 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 7 | |
| Тема 5. Организация дополнительных услуг в гостиничном предприятии | 9 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 7 | |
| Тема 6. Организация обслуживания гостей в ресторане гостиницы | 9 | 8 | 2 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 7 | |
| Тема 7. Организация обслуживания различных категорий гостей | 9 | 8 | 2 | 1 | 2 | | 4 | 1 | 5 | 7 | |
| Тема 8. Особенности обслуживания отдельных VIP-гостей | 9 | 9 | 2 | | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 7 | |
| Аттестация | 0 | 4 | | | | | | | | | |
| КСР | 1 | 1 | | | | | | 1 | 1 | | |
| Итого | 72 | 72 | 16 | 4 | 16 | 8 | 33 | 13 | 39 | 55 | |

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 предприятия

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:

- электронный курс "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)

5.2. 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 | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продемонстрированы 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 некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрирован 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-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.

5.3.2 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 |

5.3.3 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.

5.3.4 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 |

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>.

Дополнительная литература:

1. Курочкина Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : Учебник и практикум для академического бакалавриата / Курочкина А. Ю. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 172 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07316-4 : 459.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".

<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=582111&idb=0>.

2. 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>.
3. 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>.
4. 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 12.12.2023, протокол № 6.