

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 потребительскими предпочтениями в организациях
индустрии гостеприимства и общественного питания

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.09 Управление потребительскими предпочтениями в организациях индустрии гостеприимства и общественного питания 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
ПКР-5: Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ПКР-5.2: Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКР-5.3: Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ПКР-5.2:</p> <p>Уметь: использовать технологические возможности гостиничного предприятия в повышении лояльности клиентов</p> <p>Знать: понятие и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами средств размещения, предприятий общественного питания</p> <p>ПКР-5.3:</p> <p>Уметь: осуществлять аудит источников информации с целью оценки их необходимости, достаточности и достоверности</p> <p>Знать: специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p>Владеть: навыками организовывать и оценивать</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Задания</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		эффективность выполнения поставленной профессиональной задачи с использованием интернет технологий		
ПКР-7: Способен формировать гостиничные услуги, способствующие развитию региональных туристских кластеров	ПКР-7.1: На основе научных методов исследований выявляет направления развития гостиничной деятельности в конкретной туристской дестинации ПКР-7.3: Оценивает эффективность взаимодействия участников региональных туристских кластеров	ПКР-7.1: Уметь: выявлять потребности и мотивы потребителей гостиничных и туристских услуг. Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Владеть: навыками исследования особенностей взаимодействия с потребителями туристских и гостиничных услуг ПКР-7.3: Уметь: проводить анализ факторов потребительского поведения; определять индивидуальные характеристики потребителя гостиничных и туристских услуг Знать: факторы и модели поведения потребителей туристских и гостиничных услуг Владеть: навыками исследования особенностей потребительского поведения в сфере гостеприимства	Практическое задание Тест	Зачёт: Задания Контрольные вопросы

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	24	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	6
- КСР	1	1
самостоятельная работа	59	91
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				
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	
Тема 1. Понятие и классификация средств размещения	8	9	2		2	1	4	1	4	8	
Тема 2. Сегментирование и потребительские предпочтения целевой аудитории	18	16	4		4	1	8	1	10	15	
Тема 3. Формирование ценностного предложения с учетом потребительских предпочтений	18	16	4		4	1	8	1	10	15	
Тема 4. Формирование потребительских предпочтений гостей санитарно-курортных средств размещения	9	10	2	1	2	1	4	2	5	8	
Тема 5. Формирование потребительских предпочтений средств размещения для отдыха детей и юношества	9	9	2		2	1	4	1	5	8	
Тема 6. Формирование потребительских предпочтений потребителей загородных средств размещения	9	9	2	1	2		4	1	5	8	
Тема 7. Формирование потребительских предпочтений потребителей транспортных средств размещения	9	9	2	1	2		4	1	5	8	
Тема 8. Формирование потребительских предпочтений потребителей бизнес-отелей	9	8	2	1	2		4	1	5	7	
Тема 9. Формирование потребительских предпочтений потребителей специализированных средств размещения	9	8	2	1	2		4	1	5	7	
Тема 10. Формирование потребительских предпочтений потребителей индивидуальных средств размещения	9	9	2	1	2	1	4	2	5	7	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	108	108	24	6	24	6	49	13	59	91	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятие и классификация средств размещения

Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Малые средства размещения. Специализированные средства размещения. Виды средств размещения.

Тема 2. Сегментирование и потребительские предпочтения целевой аудитории

Общемировые тренды туристского спроса. Формирование потребительских предпочтений и «теория поколений»

Тема 3. Формирование ценностного предложения с учетом потребительских предпочтений

Понятие туристского впечатления. Области формирования впечатлений. Факторы, влияющие на формирование туристских впечатлений.

Тема 4. Формирование потребительских предпочтений гостей санитарно-курортных средств размещения

Факторы, влияющие на формирование потребительских предпочтений гостей санитарно-курортных средств размещения: лечение, питание, размещение, развлечение.

Тема 5. Формирование потребительских предпочтений средств размещения для отдыха детей и юношества

Тенденции развития туризма для молодежи. Сегментирование и потребительские предпочтения молодежной аудитории. Ценностные предложения для молодежной аудитории.

Тема 6. Формирование потребительских предпочтений потребителей загородных средств размещения

Основные и дополнительные услуги в загородных средствах размещения. Факторы, влияющие на формирование потребительских предпочтений потребителей загородных средств размещения

Тема 7. Формирование потребительских предпочтений потребителей транспортных средств размещения

Виды транспортных средств размещения. Требования, предъявляемые к транспортным средствам размещения.

Тема 8. Формирование потребительских предпочтений потребителей бизнес-отелей

Сегментация гостей бизнес-отелей. Основные и дополнительные услуги бизнес-отелей. Требования, предъявляемые к бизнес-отелям. Факторы, влияющие на формирование предпочтений потребителей бизнес-отелей

Тема 9. Формирование потребительских предпочтений потребителей специализированных средств размещения

Классификация специализированных средств размещения. Требования, предъявляемые к специализированным средствам размещения. Требования к прилегающей территории.

Тема 10. Формирование потребительских предпочтений потребителей индивидуальных средств размещения

Классификация индивидуальных средств размещения. Требования, предъявляемые к индивидуальным средствам размещения. Требования безопасности.

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 потребительскими предпочтениями в организациях индустрии гостеприимства и общественного питания" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11171>).

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 - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

Задание 1. Выбрать один из городов и спроектировать креативное путешествие.

1. Каким образом можно добраться до данной территории.
2. В какое время года лучше всего совершить путешествие.
3. Где можно разместиться. Подобрать различные средства размещения, чтобы удовлетворить запросы разных туристов.
4. Определить оптимальную длительность пребывания в данном регионе.
5. Посоветовать туристу познакомиться с достопримечательностями как городской территории, так и креативного пространства.
6. Посоветовать посетить предприятия питания, которые связаны с национальной кухней.
7. Описать местные креативные бренды, которые связаны с данной территорией.
8. Посоветовать, что купить в качестве сувениров.

Елец	Балашиха	Клин	Люберцы	Орехово-Зуево	Раменское
Сергиев Посад	Мытищи	Наро-Фоминск	Солнечногорск	Орел	Тверь
Тула	Ярославль	Вологда	Великий Новгород	Псков	Петрозаводск
Санкт-Петербург	Армавир	Магнитогорск	Севастополь	Баталк	Волгодонск
Шахты	Владикавказ	Ставрополь	Кисловодск	Киров	Нижний Новгород
Пенза	Нефтекамск	Ижевск	Тольятти	Саратов	Ульяновск
Тобольск	Тюмень	Златоуст	Миасс	Бердск	Уссурийск

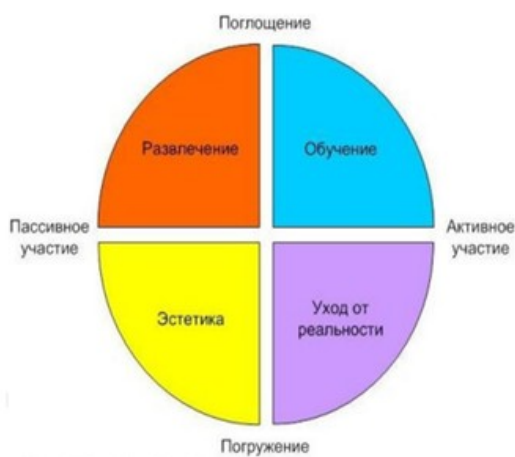
Задание 2. Составить портрет постояльцев гостей хостела

Характеристика	Тип постояльца		
	Студент	Турист	Пенсионер
Описание типа постояльца			
Предпочтения			
Требования к проживанию			
Продолжительность пребывания в хостеле			

Периодичность посещения хостела			
Источник получения информации и средство бронирования			

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

Задание 1. Предложите гостиничный продукт для каждой области туристских впечатлений



Задание 2.

Составить портрет целевой группы «полезного путешествия»

Характеристика	Тип туриста		
	Поколение «X»	Поколение «Y»	Поколение «Z»
Описание типа постояльца			
Предпочтения			
Требования к проживанию			
Продолжительность пребывания в отеле			
Периодичность посещения отеля			
Источник получения			

информации и средство бронирования			
------------------------------------	--	--	--

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

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

1. Коллективное средство размещения – это:

- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
- 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- 1) ключей;
- 2) букв;
- 3) цифр.

3. Апартаменты это:

- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- 2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

4. Система владения отдыхом (таймшер) это:

- 1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;
- 2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;
- 3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

5. Меню «а ля карт» предполагает:

- 1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
- 2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;
- 3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

6. Клиент гостиницы это:

- 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
 - 2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
 - 3) ни то, ни другое.
7. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:
- 1) портье;
 - 2) подносчик багажа;
 - 3) горничная.
8. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?
- 1) Бизнес гостиница в центре города.
 - 2) Молодежная гостиница.
 - 3) Курортная гостиница.
9. Срок пребывания гостя в отеле измеряется:
- 1) сутками;
 - 2) днями;
 - 3) ночами.
10. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:
- 1) люкс;
 - 2) апартаменты;
 - 3) Студия.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
- 1) портье;

- 2) посыльных;
- 3) химчистки;
- 4) прачечной;
- 5) бронирования;
- 6) служба приема и размещения.

2. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция;
- 2) Великобритания;
- 3) США;
- 4) Италия;
- 5) Франция;
- 6) Бельгия.

3. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа;
- 2) отправка и получение писем и телеграмм;
- 3) медицинская помощь;
- 4) организация продажи билетов;
- 5) экскурсионное обслуживание;
- 6) прокат автомобилей.

4. Бесплатные услуги:

- 1) побудка;
- 2) доставка цветов;
- 3) заказ мест в ресторанах города;
- 4) доставка корреспонденции;
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов;
- 6) вызов такси.

5. Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс;
- 2) школы;
- 3) физическое лицо;
- 4) турфирма;
- 5) централизованное резервирование GPS;

6) университеты.

6. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек;
- 2) полная оплата банковским переводом;
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами;
- 4) тур. ваучер;
- 5) наличные;
- 6) все варианты ответов.

7. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании;
- 2) бронирование по выставлению счета;
- 3) бронирование по предварительной оплате;
- 4) бронирование под гарантию;
- 5) предоплата;
- 6) внесение депозита.

8. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской;
- 2) драгоценностями;
- 3) кредитными картами;
- 4) ваучерами;
- 5) золотыми монетами;
- 6) все варианты ответов.

9. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента;
- 2) сколько человек проживает в номере;
- 3) тип номера;
- 4) стоимость номера;
- 5) имя клиента;
- 6) дата заезда-отъезда.

11. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона;
- 2) экономической ситуации в стране;

- 3) погоды;
- 4) конкурентов;
- 5) политической ситуации в стране;
- 6) все варианты ответов.

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

5.2. 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 - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-5

1. Акватель 2. Ботель 3. Кемпинг 4. Ротель 5. Бунгало 6. Флотель 7. Флайтель

А) Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.

Б) Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.

В) Неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.

Г) Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.

Д) Места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.

Е) Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.

Ж) Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

Задание 2: установите соответствие

1. Однозвездочная гостиница 2. Двухзвездочная гостиница 3. Трехзвездочная гостиница 4. Четырехзвездочная гостиница 5. Пятизвездочная гостиница

А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг.

Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.

Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.

В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.

Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

Задание 1: установите соответствие

Задание 1: установите соответствие

1. Отель 2. Отель-люкс 3. Гостиница среднего класса 4. Отель-курорт (курортная гостиница) 5. Частная гостиница 6. Гостиница-апартамент 7. Мотель 8. Гостиница экономического класса

А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.

Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).

Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется

наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.

З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

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 ПКР-5

1. Классификация средств размещения.
2. Коллективные средства размещения.
3. Индивидуальные средства размещения.
4. Малые средства размещения.
5. Специализированные средства размещения.
6. Виды средств размещения.
7. Общемировые тренды туристского спроса.
8. Формирование потребительских предпочтений и «теория поколений».
9. Понятие туристского впечатления.
10. Области формирования впечатлений.
11. Факторы, влияющие на формирование туристских впечатлений.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

1. Факторы, влияющие на формирование потребительских предпочтений гостей санитарно-курортных средств размещения.
2. Тенденции развития туризма для молодежи.
3. Сегментирование и потребительские предпочтения молодежной аудитории.
4. Ценностные предложения для молодежной аудитории.
5. Основные и дополнительные услуги в загородных средствах размещения.
6. Факторы, влияющие на формирование потребительских предпочтений потребителей загородных средств размещения
7. Виды транспортных средств размещения.
8. Требования, предъявляемые к транспортным средствам размещения.
9. Сегментация гостей бизнес-отелей. Основные и дополнительные услуги бизнес-отелей.
10. Требования, предъявляемые к бизнес-отелям. Факторы, влияющие на формирование предпочтений потребителей бизнес-отелей
11. Классификация специализированных средств размещения.
12. Требования, предъявляемые к специализированным средствам размещения.
13. Требования к прилегающей территории специализированных средств размещения.
14. Классификация индивидуальных средств размещения.
15. Требования, предъявляемые к индивидуальным средствам размещения. Требования безопасности.

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. Драганчук Людмила Стратоновна. Поведение потребителей : Учебное пособие / Сибирский федеральный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 192 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-018917-8. - ISBN 978-5-16-111758-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875097&idb=0>.
2. Наумов Владимир Николаевич. Поведение потребителей : Учебник / Санкт-Петербургский государственный экономический университет. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 345 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-015021-5. - ISBN 978-5-16-107516-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=632303&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Большаник Петр Владимирович. Менеджмент в туристских организациях : Учебное пособие / Югорский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 193 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-013170-2. - ISBN 978-5-16-106675-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=792273&idb=0>.
2. Семеркова Любовь Николаевна. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие / Пензенский государственный университет. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010163-7. - ISBN 978-5-16-101986-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=627663&idb=0>.
3. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие / Пензенский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 320 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-019555-1. - ISBN 978-5-16-101986-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890404&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 43.03.03 - Гостиничное дело.

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.