

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

Технологии производства 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.ДВ.04.01.01 Технологии производства 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
ПКР-3: Способен организовать формирование и внедрение корпоративных стандартов, обеспечивающих эффективные техники и технологии обслуживания	ПКР-3.2: ПКР-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	ПКР-3.2: Уметь разрабатывать технологические инструкции, стандарты и регламенты обслуживания в практическую деятельность организациях индустрии гостеприимства; Знать основы формирования корпоративных стандартов обеспечивающие эффективные техники и технологии обслуживания в организациях индустрии гостеприимства; Владеть навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации в организациях индустрии гостеприимства;	Кейс-задание Разноуровневые задания Тест	Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Ситуационные задания
ПКР-4: Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1: ПКР-4.1. Осуществляет проведение мероприятий по организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1: Уметь проводить мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания в организациях индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями потребителя; Знать технологические процессы предоставления гостиничных услуг и возможности их оптимизации в соответствии с потребительскими	Доклад-презентация Разноуровневые задания Тест	Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Ситуационные задания

		ожиданиями и требованиями; Владеть навыками адаптации и развития современных технологий обслуживания в организациях индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями потребителя		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	5	5
Часов по учебному плану	180	180
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	6
- КСР	3	3
самостоятельная работа	77	156
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

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	
	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. Особенности управления гостиничными предприятиями	19	23	4	1	4		8	1	11	22
Тема 2. Формы организации гостиничной деятельности	19	24	4	1	4	1	8	2	11	22
Тема 3. Технологические основы работы службы приема и размещения гостиничного предприятия	23	24	6	1	6	1	12	2	11	22
Тема 4. Технологические основы обслуживания номерного фонда	23	24	6	1	6	1	12	2	11	22

Тема 5. Технологические основы работы вспомогательных служб гостиничного предприятия.	19	24	4	1	4	1	8	2	11	22
Тема 6. Технологии обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.	19	25	4	1	4	1	8	2	11	23
Тема 7. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности	19	24	4		4	1	8	1	11	23
Аттестация	36	9								
КСР	3	3					3	3		
Итого	180	180	32	6	32	6	67	15	77	156

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Особенности управления гостиничными предприятиями. Гостиничная индустрия как элемент инфраструктуры социального пространства. Современные тенденции управления гостиничными предприятиями. Современные системы управления гостиничными предприятиями

Тема 2. Формы организации гостиничной деятельности. Независимое управление.

Консорциумы. Партнерство. Аренда. Синдирование. Франчайзинг. Управление по контракту.

Кондоминимумы. Тайм-шер. Концессия.

Тема 3. Технологические основы работы службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация. Факторы, влияющие на работу службы. Сфера деятельности персонала службы приема и размещения гостиничного предприятия. Требование к персоналу контактной зоны гостиничного предприятия.

Тема 4. Технологические основы обслуживания номерного фонда. Структура службы номерного фонда. Технологии выполнения ежедневной текущей уборки.

Технологии выполнения генеральной уборки. Технологии выполнения уборки после выезда и уборки забронированных номеров.

Тема 5. Технологические основы работы вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технологии и организация бельевого хозяйства в гостиницы.

Технологии и организация работы прачечной и химчистки.

Тема 6. Технологии обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях. Структура и функции службы безопасности. Виды угроз в деятельности гостиничного предприятия.

Основные задачи организации режима на гостиничном предприятии. Технические средства охраны и технологии контроля доступа в гостиничном предприятии.

Организационные и технические мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.

Тема 7. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности. Практика ресурсосбережения электроэнергии, тепловой энергии, холодной и горячей воды. Программы экосертификации гостиниц.

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 "Технологии производства гостиничных услуг" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4432>).

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 - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

Кейс. «Безопасность в гостинице – дело тонкое»

Любой гостинице и ее гостям угрожают кражи, ограбления, пожары, поджоги, массовые отравления, теракты, буйство гостей и халатность персонала, неисправности в работе различных систем и многое, многое другое. О безопасности здесь заботятся двадцать четыре часа в сутки, но насколько эффективны современные методы? И во сколько обходится безмятежный сон постояльца, а также владельца гостиницы?

Уязвимым оказывается практически каждый сантиметр отеля и каждый объект на его территории, но особенно «привлекательны» (для грабителей) кассы, гостиничные номера, сейфы; холл, ресторан, развлекательные службы (где гости и персонал рискуют стать заложниками); служебные помещения сотрудников службы безопасности («интересны» для нейтрализации систем безопасности) etc.

— В гостиницах, конечно, необходима система пожарной безопасности (пожарная сигнализация, система пожаротушения, голосового оповещения и др.), система охранной сигнализации, система управления доступом (например, замки с пластиковыми карточками), система видеонаблюдения, противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения гостиницы, система защиты информации, говорит Полина Кондратенко, директор департамента оценки и консалтинга компании Colliers International. - Организация безопасности должна быть ненавязчива для посетителей и в то же время обеспечивать высокое качество. Среди ключевых факторов в организации эффективной службы безопасности в гостиницах можно выделить профессиональную команду службы безопасности, правильно спроектированное здание и подведенные мощности, позволяющие установить все необходимые технические системы безопасности, высокое качество обучения как сотрудников службы безопасности, так и всех позиций персонала гостиницы.

— Требования по безопасности установлены в ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» п. 7:

7.1. В средствах размещения должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества.

7.2. Средства размещения должны быть расположены в благоприятных экологических условиях.

7.3. Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности 7.4. В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы.

7.5. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу. При отсутствии гарантии качества питьевой воды следует обеспечить наличие бутилированной чистой питьевой воды.

7.6. Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

7.7. При функционировании средств размещения и оказании ими услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.

Безопасность в отеле зависит прежде всего от бюджета и желания руководства вкладывать в системы безопасности, уверяет Александр Лесник, генеральный директор консалтинговой компании HCD Group. Именно поэтому одна гостиница может быть «упакована» дорогостоящими средствами автоматического контроля и солидной службой безопасности, а за безопасность в другой будет отвечать один охранник, который раз в час пройдет по этажам. Шансов, что гость вернется в отель со слабой системой защиты от возможных угроз, немного.

Безопасность, как известно, зависит от двух факторов - людей и техники.

— Требования к охранникам жесткие, - рассказывает Сергей Болтунов, начальник службы безопасности гостиницы «Метрополь». - Мы проверяем, служил ли кандидат в вооруженных силах, есть ли у него вредные привычки, интересуемся, знает ли он иностранный язык, смотрим на личные качества (стрессоустойчивость, неконфликтность) и физические данные (презентабельный внешний вид для сотрудника службы охраны в пятизвездочном отеле также важен, как и умение подтянуться, хорошо стрелять, знать приемы рукопашного боя).

Внимание к внешнему виду охранника со стороны отельеров более чем оправдано. Общепринято, что сотрудники СБ должны быть одеты в незаметную униформу, недопустимо ношение оружия или спецсредств на виду у всех.

По словам г-на Дубровина, главной задачей службы безопасности гостиницы является не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. «Сотрудники СБ в отличие от милиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить другие оперативно-розыскные действия. Сотрудник СБ предельно вежливо расспрашивает, а не допрашивает клиента. Создавая располагающую к сотрудничеству обстановку, объясняет, почему проводится расследование и чем клиент может ему помочь», - говорит эксперт. Гостиница – самый сложный объект для сотрудников служб безопасности, поскольку в их обязанности входит не только слежение за объектом, но и общение с постояльцами, и от качества этого общения во многом зависит, лояльность гостя.

Рабочий день у охранника может строиться по-разному. Как правило, приняв смену, сотрудник СБ получает подробные инструкции на предстоящий день. Раз в час осматривает все входы и выходы, этажи и подвалы, подсобные, технические, подвальные и чердачные помещения, проверяет любой подозрительный объект (стул, на котором посидел посетитель, случайно забытый чемодан или сумку etc). «Несмотря на развитие прогресса, наиболее трудоемкую функцию – патрулирование помещений - сотрудникам приходится выполнять самостоятельно; ни одно техническое устройство не в силах заменить внимательный взгляд специалиста. При патрулировании проверяется, заперты ли двери, нет ли в помещениях посторонних лиц, соблюдаются ли правила безопасности служащими (например, тележки горничных стоят не на месте, отсутствие портье за стойкой) и т. д. Патрулирование помещений также важно для предотвращения или раннего обнаружения пожара, так как самой распространенной причиной пожара остается курение в постели нетрезвого постояльца», - говорит г-н Дубровин.

Добавим, в случае необходимости охранник общается с постояльцами (подвыпившим гостем в баре, клиентом, забывшим расплатиться в ресторане) и решает возникшую проблему. Неожиданных задач в течение смены у охранника может быть много. И если знания, как тушить пожар, эвакуировать гостей из отеля или кому звонить, если подозрительный предмет похож на бомбу, бывают востребованы редко, то умение урегулировать конфликт или предотвратить кражу проверяется намного чаще.

«Одна из самых типичных ситуаций – попытка гостя провести в номер знакомого или знакомую. В этом случае, чтобы не допустить ограбления постояльца, мы копируем паспортные данные неожиданного посетителя. Это дисциплинирует. Чтобы ни было на уме у знакомых нашего клиента, от затеи им придется отказаться, - рассказывает Михаил Титков, генеральный директор охранного бюро «Виктория». — Иногда в гостиницы «заглядывают» жулики в надежде пожить случайно

оставленными вещами. Чтобы не допустить этого, охранник регулярно осматривает территорию отеля, а также изучает базу данных подозрительных лиц, которой гостиницы обмениваются между собой».

Одно из слабых мест любого отеля – парковка, говорят в службе безопасности гостиницы «Метрополь». Скажем, возможностей предупредить взрыв на стоянке очень немного. «Только интуиция, контроль за водителем, состоянием его машины, наличием и особенностями номеров, внимательный осмотр въездов и выездов может помочь пресечь нежелательные действия подозрительных лиц на стоянке», - считает г-н Болтунов.

Справляться с ежедневными непредсказуемыми задачами сотрудникам служб безопасности помогает техника (видеокамеры, металлодетекторы, средства для проверки багажа и др). «Наука не стоит на месте, появляется все более совершенная техника, которая может помочь сотрудникам СБ. Например, системы видеонаблюдения на базе IP-технологий могут обеспечить надежное наблюдение и архивирование видеоинформации и звука, интеллектуальную обработку видеоинформации (например, обнаружение оставленных вещей), быстрый и удобный доступ к архиву и поиск в нем», - рассказывает Сергей Степанов, генеральный директор компании «Хай - Тек Секьюрити». Добавим, что в небольших отелях системы безопасности могут быть подобраны и установлены отдельно, в зависимости от объекта, пожеланий и кошелька владельцев гостиницы. Крупным гостиницам специализированные компании предлагают специальное программно-аппаратное решение, которое позволяет не только обеспечить безопасность гостиницы, но и параллельно решить ряд дополнительных проблем (автоматизировать регистрацию гостей и доступ в помещения или на территорию, исключить сдачу гостиничных номеров без регистрации постояльца, контролировать учет рабочего времени сотрудников и т.д.)

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы направления деятельности отдела режима и охраны?
2. От чего зависит качество работы службы безопасности гостиничного предприятия?
3. Какие проблемы возникают в работе службы безопасности гостиничного предприятия и что способствует их успешному решению?

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на

Оценка	Критерии оценивания
	поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	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
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

Задание 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия. ОФОРМИТЕ ОТВЕТ В ВИДЕ АЛГОРИТМА

Задание 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия. ОФОРМИТЕ ОТВЕТ В ВИДЕ АЛГОРИТМА

Задание 3. Используя: Международную гостиничную конвенцию. Часть 2, Международные гостиничные правила. Часть 1,2, и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 решите следующие ситуационные задачи. Ответы на задачи представлять развернуто с упоминанием статьи конвенции или правил.

Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Разноуровневые задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

Задание 1:

Ознакомьтесь с ситуацией: К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание 2: Используя: Международную гостиничную конвенцию. Часть 2, Международные гостиничные правила. Часть 1,2, и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 решите следующие ситуационные задачи. Ответы на задачи представлять развернуто с упоминанием статьи конвенции или правил.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

Дайте письменный ответ на вопросы.

1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Задание 3:

Ознакомьтесь с ситуацией: Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Дайте письменный ответ на вопросы.

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задание 4: Исправьте ситуацию.

Оператор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Потребитель: Мне нужна ваша помощь.

Оператор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Потребитель: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Критерии оценивания (оценочное средство - Разноуровневые задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей

Оценка	Критерии оценивания
	непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	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
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

1. Выберите, что необходимо знать сотрудникам службы бронирования при групповых заказах:

- а) знание сезонных колебаний спроса;
- б) знание технического оборудования для выступлений;
- в) умение вести телефонные переговоры;
- г) оценивать прибыль от проданных номеров.

2. Какие действия осуществляются при работе с группами:

- а) принимаются заявки на рассмотрение;
- б) подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;
- в) предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;
- г) устанавливается определенное количество номеров и цена.

3. Укажите достоинства бронирования номера через Интернет:

- а) работает в режиме реального времени;

б) для оплаты бронирования требуется кредитная карта;

в) действует 24 ч в сутки;

г) ожидание подтверждения бронирования до 2 суток.

4. *Определите, какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:*

а) распределение номеров;

б) работа непосредственно с клиентами;

в) справки и информация по гостинице;

г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?

5. *Определите, имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения его в номере перестал работать телевизор?*

а) имеет, и его просьба будет удовлетворена;

б) имеет, но возврат денег произведен не будет;

в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;

г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

1. *Определите, что относится к отличительным особенностям гостиничных услуг:*

а) неотделимость от производителя;

б) постоянство качества;

в) сохраняемость;

г) совпадение процесса производства и потребления.

2. *Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:*

а) 3 прием и размещение;

б) 1 бронирование;

в) 2 регистрация по прибытии;

г) 4оплата за номер и дополнительные услуги;

д) 56выписка гостя.

3. *Определите, от чего зависит перечень дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице:*

а) месторасположения гостиницы;

б) категории гостиницы;

в) целевого рынка гостиницы;

г) желания руководства гостиницы.

4. *Турист потерял визитную карточку. На основании каких документов в этом случае он может получить ключи от номера ответов выберите правильный:*

а) любого документа с фотографией;

б) паспорта или военного билета;

в) водительского удостоверения;

г) удостоверения личности или военного билета.

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

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

1. Инновационные технологии клиенториентированного гостиничного сервиса
2. Инновационные технологии клиенториентированного обслуживания
3. Инновационные технологии ресурсосбережения.
4. Инновационные информационные технологии обслуживания.
5. Инновационные технологии обеспечения безопасности гостиничного обслуживания

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Аргументировано отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных авторов. Презентация информативна, не перегружена информацией, не тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, удержать внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией
неудовлетворительно	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта
плохо	Доклад не представлен

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 отдельными 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 некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми 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 - Ситуационные задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-3

Задание 1: Исправьте ситуацию.

Оператор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Потребитель: Мне нужна ваша помощь.

Оператор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Потребитель: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Задание 2: Исправьте ситуацию.

В процессе разговора потребитель ответил: «Этот номер мне не подходит».

Оператор: Ну что вы! Это небольшой, тихий и очень уютный номер с удобной полутора спальноей кроватью под балдахином. Посмотрите номер и вы убедитесь в этом. Потребитель: Да, но я хочу снять номер для молодоженов. И то, что вы мне предлагаете, не подходит.

Задание 3: Исправьте ситуацию.

В процессе общения с оператором потребитель вы сказал следующее:

«Ваша услуга низкого качества. Это невыгодное для меня предложение».

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Ситуационные задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Задание 1: Исправьте ситуацию.

Потребитель позвонил в отел бронирования. Оператор предложил потребителю хороший номер средней ценовой категории, однако потребитель ответил: «Вы все говорите одно и то же. Лишь бы продать».

Задание 2: Исправьте ситуацию.

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание 3. Исправьте ситуацию. Администратору звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия?

Критерии оценивания (оценочное средство - Ситуационные задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	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
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

1. Особенности управления независимыми, частными гостиничными предприятиями.
2. Консорциумы как форма управления и организации гостиничных услуг.
3. Партнерство как форма управления и организации гостиничных услуг.
4. Аренда как форма управления и организации гостиничных услуг.
5. Синдирование как форма управления и организации гостиничных услуг.
6. Франчайзинг как форма управления и организации гостиничных услуг.
7. Управление по контракту как форма управления и организации гостиничных услуг.
8. Кондоминимумы как форма управления и организации гостиничных услуг.
9. Тайм-шер как форма управления и организации гостиничных услуг.
10. Концессия как форма управления и организации гостиничных услуг.
11. Особенности управления гостиничными предприятиями с участием иностранного капитала: достоинства и недостатки системы управления.
12. Особенности управления ведомственными гостиничными предприятиями: достоинства и недостатки системы управления.
13. Особенности управления приватизированными гостиничными предприятиями: достоинства и недостатки системы управления.
14. Технологии бронирования в гостиничном предприятии.
15. Технология формирования тарифов в гостиничном предприятии.
16. Технология регистрации иностранных граждан, граждан РФ в гостиничном предприятии.
17. Технологии в работе администраторов и ночных auditors службы приема и размещения.
18. Технологии в работе швейцаров, подносчиков багажа, лифтеров посыльных, службы консьержей в гостинице.
19. Технологии выполнения ежедневной текущей уборки.
20. Технологии выполнения генеральной уборки.
21. Технологии выполнения уборки после выезда и уборки забронированных номеров.
22. Технологии и организация бельевого хозяйства в гостиницы.
23. Технологии и организация работы прачечной и химчистки.
24. Технологии работы с жалобами в гостиничной деятельности.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-4

1. Структура и функции службы безопасности. Виды угроз в деятельности гостиничного предприятия.
2. Основные задачи организации режима на гостиничном предприятии
3. Технические средства охраны и технологии контроля доступа в гостиничном предприятии.
4. Организационные и технические мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.
5. Технология обслуживания питанием в гостиничных номерах
6. Технология обслуживание в залах гостиничных ресторанов
7. Организация бельевого хозяйства в гостиничном предприятии.
8. Технологии предоставления гостям услуг прачечной и химчистки
9. Технология работы с гостями, имеющими ограниченные возможности по передвижению.
10. Технология работы с гостями, имеющими ограниченные возможности по зрению и по слуху.
11. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

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

Примерный перечень тем оценочного средства – Курсовая работа:

1. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда на примере гостиницы
2. Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания на примере гостиницы
3. Совершенствование технологий обеспечения безопасности гостей на примере гостиницы
4. Организация и технологии ресурсосбережения на примере гостиницы.....
5. Технологии и организация деятельности вспомогательных служб на примере гостиницы.....
6. Совершенствование технологий обслуживания гостей на основе..... на примере гостиницы
7. Совершенствование технологического процесса в службе..... на основе..... на примере гостиницы
8. Технологии и организация дополнительных услуг на примере гостиницы
9. Технологии и организация услуг питания на примере гостиницы
10. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по движению на примере гостиницы
11. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по слуху на примере гостиницы
12. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по зрению на примере гостиницы

13. Организация и технология процесса обслуживания гостей на предприятии общественного питания во время проживания на примере гостиницы
14. Совершенствование технологического процесса в службе питания на основе..... на примере гостиницы
15. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по движению на примере службы питания в гостинице
16. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по слуху на примере службы питания в гостинице
17. Совершенствование технологий обслуживания гостей с ограниченными возможностями по зрению на примере службы питания в гостинице
18. Организация и технологии ресурсосбережения на примере службы питания в гостинице
19. Совершенствование технологий при обслуживании гостей с учетом национальных и религиоз-ных особенностей на примере гостиницы
20. Совершенствование технологий работы с жалобами клиентов на примере гостиницы
21. Совершенствование технологий мониторинга удовлетворенности гостей на примере гостиницы
22. Совершенствование технологий формирования лояльности потребителей на примере гостиницы

Критерии оценивания (оценочное средство - Курсовая работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения. Работа сдана в установленный срок
отлично	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
хорошо	работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого подхода к теме
удовлетворительно	работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать литературные источники, логически стройно излагать материал, рассматривать проблему всесторонне, а также имеются отдельные ошибочные суждения. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор не исправлял/ не исправил большую часть

Оценка	Критерии оценивания
	замечаний руководителя
неудовлетворительно	работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор прибегал к искусственному завышению показателя оригинальности
плохо	Студент не предоставил курсовую работу

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

Основная литература:

1. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 300 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766670&idb=0>.
2. 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>.

Дополнительная литература:

1. Николенко Полина. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 531 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17282-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891293&idb=0>.
2. Кобяк М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 502 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15142-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842933&idb=0>.
3. Грибова Н. А. Сервисная деятельность предприятий питания : Учебное пособие / Грибова Н. А. - Москва : КноРус, 2021. - 179 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-06608-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=849733&idb=0>.

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

- 1.Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
- 2.Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
- 3.Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
- 4.Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
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, специализированным оборудованием: видео-проектор, аудио-колонки

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 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Кочкурова Елена Адольфовна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

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