

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 деятельности сотрудников службы приема и размещения

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.04.02.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения 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-1: Способен организовывать процесс оказания услуг предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-1.1: Осуществляет проведение переговоров с контрагентами организаций сферы гостеприимства и общественного питания для обеспечения бесперебойного обслуживания потребителей ПКР-1.2: Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-1.1: Уметь принимать, регистрировать, размещать гостей, предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах Знать методы и особенности размещения и приема отечественных и иностранных гостей Владеть навыками выделения главного в общем потоке информации; формирования собственного мнения ПКР-1.2: Уметь организовывать рабочее место службы приема и размещения Знать стандарты качества обслуживания при приеме и размещении Владеть навыком проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Доклад-презентация Кейс-задание Практическое задание Рабочая тетрадь Тест	Зачёт: Контрольные вопросы
ПКР-2: Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного	ПКР-2.1: Осуществляет сбор и анализ данных о доходах и расходах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.	ПКР-2.1: Уметь поддерживать информационную базу данных о наличии мест в гостинице Знать принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами	Доклад-презентация Кейс-задание Практическое задание Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

питания	ПКР-2.2: Проводит анализ деятельности и оценивает эффективность работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	Владеть навыком предоставления информации гостям об услугах гостиницы ПКР-2.2: Уметь действовать в нестандартных ситуациях Знать способы руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть навыками руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности.		
---------	---	---	--	--

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	16	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	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			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лаборат	Всего	

					орные работы), 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. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	20	22	4	1	6	1	10	2	10	20
Тема 2. Организационная структура службы приема и размещения	18	22	2	1	6	1	8	2	10	20
Тема 3. Бронирование мест в гостинице	18	22	2	1	6	1	8	2	10	20
Тема 4. Заезд, регистрация и размещение гостя	18	12	2	1	6	1	8	2	10	10
Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	18	12	4	1	4	1	8	2	10	10
Тема 6. Трудовые ресурсы службы приема и размещения	15	13	2	1	4	1	6	2	9	11
Аттестация	0	4								
КСР	1	1						1	1	
Итого	108	108	16	6	32	6	49	13	59	91

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. «Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.

Тема 2. «Организационная структура службы приема и размещения».

Цели, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Техническое оснащение службы приема и размещения. Служба приема и размещения как контактная служба. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

Тема 3. «Бронирование мест в гостинице».

Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Заявка на бронирование. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera. Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Психологический комфорт гостя. Подтверждение бронирования гостиничного номера. Аннуляция негарантированного бронирования. Аннуляция гарантированного бронирования. Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету.

Тема 4. «Заезд, регистрация и размещение гостя».

Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения. Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запираания

гостиничных номеров. Особенности современных технологий.

Тема 5 «Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения». Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Права потребителей гостиничных услуг. Правила эксплуатации гостиниц и их оборудования. Охрана труда сотрудников службы приема и размещения.

Тема 6 «Трудовые ресурсы службы приема и размещения».

Требования, предъявляемые к персоналу контактных служб. Планирование работы персонала службы приема и размещения. Подбор и отбор персонала службы приема и размещения. Развитие и обучение персонала службы приема и размещения. Международные и российские стандарты обслуживания персонала контактных служб.

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 деятельности сотрудников службы приема и размещения (Баранова Н.А.)" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4441>).

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 - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

1. Обслуживание гостей во время проживания.
2. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров.
3. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения.
4. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
5. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления, может быть подготовлен в форме *презентации*. Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введении обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. В подготовленном тексте следует выделить в нем наиболее *важные положения*, которые составят содержательную сторону слайдов (10-12 слайдов в программе Power Point). Материал должен быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать *информационные ресурсы*, которые были использованы при подготовке задания.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения.
2. Место службы приема и размещения в структуре гостиничного предприятия.
3. Организация рабочего места службы приема и размещения.
4. Должностные обязанности и культура поведения менеджеров служб приема и размещения.
5. Деловой этикет и культура поведения сотрудников служб приема и размещения.
6. Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле. Оборудование холла и правила его эксплуатации.

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, аргументирует свою позицию. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
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.
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, может удержать внимание и интерес аудитории.
хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных 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.
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 изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.
плохо	Доклад не представлен

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

Прочитайте впечатления французского путешественника о его опыте найма частного жилья в Санкт-Петербурге в конце XVIII в.

«Холостяку, рожденному в среднем классе, грозит в Петербурге и другое крупное неудобство. Если вы не желаете бросать деньги на ветер, живя в трактире, вы попытаетесь нанять квартиру в городе: вам предложат заплатить за год вперед, да притом за одни голые стены; в квартире не окажется ни стульев, ни стола, ни кровати, — одним словом, никакой мебели, таким образом, выложив несколько сотен рублей, вы еще не сможете ни прилечь, ни присесть. Чтобы умыться, завтракать, обедать дома, вам придется обзавестись хозяйством и покупать все, от трутницы до ночного столика; вы и не заметите, как потратите добрую тысячу рублей на белье, горшки, посуду и скобяной товар. Человеку, приехавшему в столицу зарабатывать деньги, а не проматывать их, подобные траты чаще всего не по средствам. А если вы собираетесь провести в Петербурге не больше года или вообще не знаете, наверное, срока своего отъезда, получится, что заведя хозяйство, вы просто выбрасываете деньги на ветер.

В Париже, напротив, всякий может без труда найти меблированные комнаты, которые ему по карману, и нанять их, уговорившись о помесечной плате; причем беднякам удастся отыскать жилье за десять и даже за три франка в месяц. Конечно, такие комнаты будут расположены в седьмом или даже восьмом этаже, а из мебели там окажется только кровать, кресло, камышовый стул и маленький столик, — но много ли надо человеку, который еще только начинает свою карьеру и нуждается лишь во временном пристанище?

В Петербурге же с меблированными комнатами дело обстоит так же, как и с ресторациями: все они рассчитаны не на простых обывателей, а исключительно на богачей».

Вопросы для обсуждения:

Что послужило причиной возмущения иностранца?

Как вы считаете, почему этот человек не смог найти съемное жилье, удовлетворяющее его нуждам?

Расскажите о развитии индивидуальных средств размещения в крупных российских городах XVIII—XIX вв.

Кто являлся основным потребителем данной категории услуг: иностранцы, россияне, приезжающие из других городов, или горожане, не имеющие собственного жилья?

В чем причина традиции сдачи жилья без мебели и домашней утвари?

Алгоритм работы с кейсом

1. Прочитайте текст кейса и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к кейсу и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Кейс-задание 2. В администрацию службы приема и размещения поступил звонок от гостя, который в прошлом году (6,5 месяцев назад) проживал в гостинице. Гость заявляет, что он забыл в номере свитер и просит вернуть ему забытую вещь, так как он в ближайшее время будет в городе, где расположена гостиница. Гость удивлен, что ему не напомнили о забытой вещи при выезде из гостиницы. Что Вы ответите гостю? Опишите алгоритм действий.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент показывает глубокое знание основного и дополнительного 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

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

Дайте письменный ответ на задание:

1. В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора. 2. Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора. 3. Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Задание 2. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое 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 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

Оценка	Критерии оценивания
	демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Рабочая тетрадь) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

Методические материалы к выполнению Рабочей тетради представлены на <https://e-learning.unn.ru/mod/assign/view.php?id=246541>

Критерии оценивания (оценочное средство - Рабочая тетрадь)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент показывает глубокое знание основного и дополнительного 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

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

Тест 1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

- а) длительность процедур принятия решений;
- б) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
- с) появление тенденций чрезмерной централизации;
- д) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников; е) относительно застывшая организационная форма.

Тест 2. Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) административная служба;
- б) служба обслуживания;
- с) коммерческая служба;
- д) финансовая служба;
- е) служба дополнительных услуг.

Тест 3. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- а) «5 звезд»;
- б) «4 звезды»;
- с) «3 звезды»;
- д) «2 звезды».

5.1.9 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Тест 1. Ваучер — это:

- а) платежный документ;
- б) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
- в) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

Тест 2. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

- а) услуга «будильник»;
- б) такси;
- в) визовая поддержка;
- г) трансфер;
- д) обмен валюты.

Тест 3. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- а) доставка корреспонденции;
- б) консьерж;
- в) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- г) обмен валюты;
- д) уборка номера.

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	Уровень знаний ниже	Минимально	Уровень знаний в	Уровень знаний в	Уровень знаний в	Уровень знаний в

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

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»

не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-1

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Основные службы гостиницы, их функции, состав.

Этапы обслуживания клиента в гостинице.

Основные гостиничные услуги.

Сопутствующие гостиничные услуги.

Дополнительные гостиничные услуги.

Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.

Технология работы ночных аудиторов в гостинице.

Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.

Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.

Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.

Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.

Виды тарифов. Системы скидок.

Процедура встречи, приветствия, размещения и проверки платежеспособности гостя.

Карта гостя, порядок выдачи ключей.

Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

Использование автоматизированной системы управления в гостинице.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Этикет поведения работников индустрии гостеприимства

Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

Технология приема и размещения гостей в гостинице.

Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.

Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».

Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов

Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.

Типы бронирования. Аннуляция бронирования

Встреча и обслуживание VIP гостей.

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. Куценко Е. В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2 : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения / Куценко Е. В., Кульбида А. А. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022. - 163 с. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=863632&idb=0>.
2. Техника и технологии сервисной деятельности : учеб. пособие направления 43.03.03 «гостиничное дело» / Елфимова Ю. М., Трухачев А. В., Иволга А. Г., Рязанцев И. И., Варивода В. С. - Ставрополь : СтГАУ, 2021. - 72 с. - Книга из коллекции СтГАУ - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=804953&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Чунихина И. А. Проектирование гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для студентов направления подготовки 43.03.03 «гостиничное дело» / Чунихина И. А. - Москва : РУТ (МИИТ), 2019. - 50 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции РУТ (МИИТ) - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=757039&idb=0>.
2. Куценко Е. В. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. Ч. 1. Организация гостиничного хозяйства. Часть 1 / Куценко Е. В. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. - 192 с. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=863605&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. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru

5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

6. 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 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Баранова Наталья Александровна, кандидат политических наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

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