

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

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация 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

Нижний Новгород

2022 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули) по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности» Блок 1. Технологический модуль (Б1.В.ДВ.04.01.01) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре (очная форма обучения), на 3 курсе в 6 семестре (заочная форма обучения).

Цель дисциплины участие в подготовке бакалавра, обладающего системой профессиональных компетенций, способного и готового к использованию современных знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия, технологиях оказания гостиничных услуг и владеющего практическими навыками применения технологий формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

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	
<i>ПКР-3. Способен организовать формирование и внедрение корпоративных стандартов, обеспечивающих эффективные техники и технологии обслуживания</i>	<i>ПКР-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</i>	<i>Уметь организовывать выполнение технологических процессов инструкций, стандартов и регламентов обслуживания в организациях индустрии гостеприимства; Знать корпоративные стандарты 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;</i>	<i>Тесты, контрольные вопросы для собеседования, практические, задания</i>
<i>ПКР-4. Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания</i>	<i>ПКР-4.1. Осуществляет проведение мероприятий по организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания.</i>	<i>Уметь оптимизировать технологические процессы обслуживания в организациях индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями потребителя; Знать технологические процессы предоставления гостиничных услуг и возможности их оптимизации в соответствии с потребительскими ожиданиями и требованиями; Владеть навыками адаптации и развития современных технологий обслуживания в организациях индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями потребителя;</i>	<i>Тесты, контрольные вопросы для собеседования, практические, задания</i>

3. Структура и содержание дисциплины

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ	5 ЗЕТ
Часов по учебному плану	180	180
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	66	14
- занятия лекционного типа	32	6
- занятия семинарского типа	32	6
-КСР	2	2
самостоятельная работа	78	157
Промежуточная аттестация – экзамен	36	9

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание 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			Занятия лабораторного типа			Всего							
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная
Тема 1. Особенности управления гостиничными предприятиями	21		28	4		1	4		1			8		2	13		26
Тема 2 Формы организации гостиничной деятельности	21		28	4		1	4		1			8		2	13		26
Тема 3. Технологические основы работы службы приема	25		28	6		1	6		1			12		2	13		26

и размещения гостиничного предприятия.																	
Тема 4. Технологические основы обслуживания номерного фонда	25		28	6		1	6		1				12		2	13	26
Тема 5. Технологические основы работы вспомогательных служб гостиничного предприятия.	25		28	6		1	6		1				12		2	13	26
Тема 6. Технологии обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.	25		29	6		1	6		1				12		2	13	27
Промежуточная аттестация - экзамен	36		9														
КСР	2		2										2		2		
Итого	180		180	32		6	32		6				66		14	78	157

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 10 часов (очная форма) и 2 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания;
- компетенции ПКР-3. способен организовать формирование и внедрение корпоративных стандартов, обеспечивающих эффективные техники и технологии обслуживания;
- компетенции ПКР-4. способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Формы и методы текущего контроля

Материал, представляемый для оценки	Формы контроля и оценки
Составление обзоров по темам	Активность участия в дискуссии по итогам выполненных обзоров. Оценка результатов преподавателем

Подготовка к вопросам для коллоквиумов, собеседования	Собеседование и дискуссия по вопросам. Оценка результатов преподавателем и группой
Выполнение практических заданий	Разбор практических заданий. Оценка результатов преподавателем и группой
Тестирование	Оценка результатов тестирования преподавателем

Преподавание учебной дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг» строится на сочетании лекций, практических занятий и различных форм самостоятельной работы бакалавров.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов к семинару, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации
4. Работу с ресурсами Интернет
5. Решение практических ситуаций (кейсов)
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий
7. Изучение отраслевой статистики
8. Подготовку к тестированию по темам в целом курсу «Технологии и организация гостиничных услуг»
9. Подготовку к экзамену по курсу «Технологии и организация гостиничных услуг».

Контрольная работа (для заочной формы обучения) – письменная отчетная работа студента по изученной дисциплине. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

Вариант контрольной работы определяется по фамилии студента

Первая буква фамилии студента	№ варианта
А, Б,	1
В, Г, Д,	2
Е, Ж, З,	3
И, К Л,	4
М, Н, О,	1
П, Р, С,	2
Т, У, Ф,	3
Х, Ц, Ч,	4
Ш, Щ,	1
Э, Ю, Я	2

Контрольная работа должна быть выполнена с использованием персонального компьютера. В отдельных случаях допускается рукописный текст, при условии написания разборчивым почерком.

Объем контрольной работы составляет 15-20 страниц (печатного текста). Текст располагается на одной стороне листа (формат А4). Текст печатается шрифтом TimesNewRoman, размер шрифта для основного текста – 14. Межстрочный интервал 1,5 см. Размеры полей: слева – 2,5 см; справа – 1,5 см; сверху – 2,0 см; снизу – 2,0 см.

Контрольная работа должна быть помещена в папку–скоросшиватель.

Титульный лист контрольной работы представлен в Приложении 1.

Примерные задания для контрольной работы

1. Анализ технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия.
2. Анализ технологий бронирования номеров и мест в гостинице.
3. Анализ технологий обслуживания номерного фонда гостиничного предприятия.
4. Анализ применения компьютерных технологий в службе приема и размещения гостиничного предприятия.
5. Анализ применения компьютерных технологий в хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.
6. Анализ технологий обучения персонала в гостиничном предприятии.
7. Анализ технологий продвижения услуг в гостиничном деле
8. Анализ технологий мониторинга удовлетворенности гостей в гостиничном предприятии.
9. Анализ технологий обеспечения безопасности в гостиничном предприятии.
10. Анализ технологий формирования лояльности потребителей в гостинице.
11. Анализ технологий работы с иностранными гостями в гостиничном предприятии.
12. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
13. Анализ технологий работы с жалобами клиентов в гостиничном предприятии.
14. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
15. Анализ технологий встречи и обслуживания VIP- клиентов в гостиничном предприятии.
16. Анализ технологий работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии.
17. Анализ технологий работы бизнес-центра, экскурсионного бюро, телекоммуникационных услуг в гостиничном предприятии.
18. Анализ технологий работы по организации отдыха и развлечений в гостиничном предприятии.
19. Анализ технологий работы спортивно-оздоровительного и медицинского центра в гостиничном предприятии.
20. Анализ технологий работы службы питания в гостинице, Room-service, кейтеринга, столовой, лобби-баров, банкетов и конференций в гостиничном предприятии.
21. Анализ технологий работы с постоянными гостями в гостиничном предприятии.
22. Анализ технологий регистрации и размещения туристских групп в гостиничном предприятии.
23. Анализ технологий работы швейцаров, подносчиков багажа, пажей-посыльных, службы консьержей и дворецких в гостиничном предприятии.
24. Анализ технологий работы службы хозяйственного обеспечения, бытовых услуг и уборки в гостиничном предприятии..
25. Анализ технологий работы инженерно-технической службы в гостиничном предприятии.

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1.Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний тео-	Уровень знаний ниже	Минимально допустимый	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,

	речического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	соответствующем программе подготовки, без ошибок.	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 владения материалом. 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 оценки при промежуточной аттестации

Уровень подготовки	
Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна

	компетенция сформирована на уровне «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»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.2.1 Контрольные вопросы

<i>вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Какую характеристику можно дать подразделениям гостиничного предприятия?	ПКР-4
2. Как можно охарактеризовать этапы гостиничного обслуживания?	ПКР-4
3. Какие виды бронирования возможны в настоящее время?	ПКР-4
4. Каковы сервисные функции АСУ в гостиничном предприятии?	ПКР-4
5. Каковы функции службы приема и размещения?	ПКР-3
6. Каково взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы?	ПКР-4
7. Каковы функции службы номерного фонда?	ПКР-4
8. Каковы основные функции программного обеспечения управления номерным фондом?	ПКР-4
9. Каково взаимодействие подразделения номерного фонда с другими отделами гостиницы?	ПКР-3
10. Какие функции выполняет служба безопасности гостиничного предприятия?	ПКР-4
11. Каковы распространенные запросы от организаторов групповых мероприятий?	ПКР-4
12. Каковы наиболее распространенные ошибки при групповом бронировании?	ПКР-4
13. Какие достоинства и недостатки присутствуют у бронирования туристских услуг по сети Интернет?	ПКР-4
14. Какую характеристику можно дать различным категориям гостей?	ПКР-4
15. Какую характеристику можно дать различным категориям конфликтных гостей?	ПКР-4
16. Каковы должны быть действия менеджера службы приема и размещения при нестандартном обслуживании гостей?	ПКР-3
17. Что делать и чего избегать сотруднику в ситуациях, когда гость недоволен?	ПКР-4
18. Каковы функции и роль консьержа на гостиничном предприятии?	ПКР-3
19. Каковы функции руководителя службы номерного фонда?	ПКР-3

20. Охарактеризуйте правила ведения телефонных переговоров.	ПКР-3
21. Какова типология инноваций в гостиничном бизнесе?	ПКР-4.
22. Каковы инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии.	ПКР-4.
21. Какую характеристику можно дать подразделениям гостиничного предприятия?	ПКР-4

6.2.2. Вопросы для подготовки к экзамену

<i>вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Современные тенденции развития зарубежного гостиничного дела.	ПКР-4
2. Современные тенденции развития отечественного гостиничного дела.	ПКР-4
3. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.	ПКР-4
4. Независимое управление как форма организации гостиничных услуг.	ПКР-4
5. Консорциумы как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
6. Партнерство как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
7. Аренда как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
8. Синдирование как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
9. Франчайзинг как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
10. Управление по контракту как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
11. Кондоминимумы как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
12. Тайм-шер как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
13. Концессия как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-4
14. Система управления гостиничными предприятиями с участием иностранного капитала: достоинства и недостатки системы управления.	ПКР-4
15. Система управления ведомственными гостиничными предприятиями: достоинства и недостатки системы управления.	ПКР-4
16. Система управления приватизированными гостиничными предприятиями: достоинства и недостатки системы управления.	ПКР-4
17. Основные цели, задачи и принципы формирования организационной структуры гостиничного предприятия	ПКР-4
18. Технологии бронирования в гостиничном предприятии.	ПКР-3, ПКР-4
19. Организация системы формирования скидок тарифов в гостиничном предприятии.	ПКР-4
20. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостиничном предприятии.	ПКР-3, ПКР-4
21. Технология регистрации иностранных граждан в гостиничном предприятии	ПКР-3, ПКР-4

22. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.	ПКР-3, ПКР-4
23. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.	ПКР-3, ПКР-4
24. Технология обслуживания иностранных гостей в гостинице с учетом национальных и религиозных потребностей.	ПКР-3, ПКР-4
25. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».	ПКР-3
26. Организация работы администраторов службы приема и размещения.	ПКР-3, ПКР-4
27. Организация работы ночных аудиторов.	ПКР-3, ПКР-4
28. Организация работы швейцаров, подносчиков багажа,	ПКР-3, ПКР-4
29. Организация работы лифтеров посыльных, службы консьержей в гостинице.	ПКР-3, ПКР-4
30. Технологии выполнения ежедневной текущей уборки и экспресс уборки	ПКР-3, ПКР-4
31. Технологии выполнения генеральной уборки, уборки после выезда и уборки забронированных номеров.	ПКР-3, ПКР-4
32. Технологии и организация бельевого хозяйства в гостиницы.	ПКР-3, ПКР-4
33. Технологии и организация работы прачечной и химчистки.	ПКР-3, ПКР-4
34. Инновационные формы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.	ПКР-4
35. Организация и технология процедуры выписки и выезда гостя.	ПКР-3, ПКР-4
36. Технология обслуживания во время проживания гостя.	ПКР-4
37. Организация и технологии работы с жалобами в гостиничной деятельности.	ПКР-3, ПКР-4
38. Типология инноваций в гостиничном бизнесе.	ПКР-4
39. Инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии.	ПКР-4
40. Задача и цели обеспечения безопасности в современных гостиницах	ПКР-4
41. Структура и функции службы безопасности	ПКР-4
42. Виды угроз в деятельности гостиничного предприятия.	ПКР-4
43. Основные задачи службы безопасности гостиничного предприятия:	ПКР-4
44. Основные задачи организации режима на гостиничном предприятии	ПКР-4
45. Обеспечение охраны стационарных объектов	ПКР-4
46. Технические средства охраны в гостиничном предприятии.	ПКР-3, ПКР-4
47. Организационные мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.	ПКО-3 ПКР-3
48. Технические мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.	ПКР-4
49. Система телевизионного наблюдения в гостиничном предприятии.	ПКР-3, ПКР-4
50. Система контроля доступа в гостиничном предприятии.	ПКР-4, ПКР-3
51. Система защиты информации в гостиничном предприятии.	ПКР-4, ПКР-3
52. Особенности пожарной безопасности в гостиничном предприятии.	ПКР-4, ПКР-3

6.2.3. Типовые тестовые задания 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.

6. Определите, что необходимо сделать в первую очередь, после того как ввели нового гостя в его номер в дневное время:

- а) показать ванную комнату;
- б) *открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть к гостю стул.

7. Определите, что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) *включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

8. Определите, имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

- а) *имеет
- б) не имеет

9. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная?

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) *правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

10. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что

а) *нельзя;

б) можно.

11. Во время текущей уборки номера обнаружено облитое красным вином полотенце. Как должна поступить горничная?

а) не производить смену полотенец, ждать возвращения гостя в номер и просить оплатить нанесенный ущерб;

б) *сообщить об этом случае старшей горничной;

в) производить смену полотенец, ждать возвращения гостя в номер и просить оплатить нанесенный ущерб.

12. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

а) только при подготовке номера к новому заселению;

б) *ежедневно;

в) один раз в три дня;

г) один раз в неделю.

в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

13. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?:

а) да, это их обязанность;

б) нет, это не предусмотрено правилами;

в) *да, если есть возможность оставить рабочее место.

14. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт. В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах? Выберите правильный ответ:

а) в одном;

б) *в двух;

в) в трех;

с) в четырех.

15. При уборке номера после выезда проживающего в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов?

а) не надо;

б) * надо;

в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.

16. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенца ранее установленного срока? Выберите правильный ответ:

а) *нельзя;

б) можно при его сильном загрязнении;

в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;

г) можно при любом заболевании гостя.

17. Определите, как должна поступить горничная, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?

а) *сообщить об этом дежурному администратору.

б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;

в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;

г) не будете обращать внимания.

18. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) *сообщить об этом дежурному администратору.

19. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) * сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым.

20. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) *ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

Критерии оценки тестов

«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

6.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Тестовые задания

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) 4 оплата за номер и дополнительные услуги;
- д) 5 выписка 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.

6. *Определите как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или хранящего соседа? Ваше мнение:*

- а) * постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;
- в) предложить одноместный номер;
- г) под любым предлогом отказать.

7. *Определите какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3—5 человек:*

а) * отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы).

б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.

в) связаться с администраторами других гостиниц, и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую гостиницу, имеющую свободные места.

8. *Во время текущей уборки номера возвращается гость. Как должна поступить горничная?*

а) пропустить его в номер и продолжать уборку;

б) пропустить его в номер, извиниться за причиненные неудобства и продолжить уборку номера;

в) пропустить его в номер, представиться, извиниться за причиненные не-удобства и продолжить уборку номера;

г) * пропускаете его в номер, представляетесь, извиняетесь за причиненные неудобства и просите показать визитную карточку.

9. *Гость просит постирать его рубашку. Как должна поступить горничная?*

а) рассказать ему процедуру получения услуги «Стирка» и ждать пока он оформит заказ;

б) *рассказать ему процедуру получения услуги «Стирка», оформить заказ самой и забрать рубашку;

в) если нет такой услуги в гостинице, то самой постирать рубашку;

г) если нет такой услуги в гостинице, то извиниться за неудобства и отказать гостю;

10. *Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить? Выберите правильный ответ:*

а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;

б) *спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;

в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

Критерии оценки тестов

«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.

6.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-3

Задание 2. Практические задания

На основе «Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. (Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215) определите категорию гостиниц в следующих задачах:

Задание 1. Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородней и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих имеются закрыты плавательный бассейн (с площадью водной поверхности 40 м²) , тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться медицинским кабинетом.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания и качество общественных помещений и их оборудование – хорошее. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат - хорошее. В ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах спутниковое телевидение. Есть охраняемая автостоянка.

Задание 2. Номерной фонд гостиницы составляют 120 одно/двухместных номеров, площадь которых не менее 12 м². Вход для обслуживающего персонала – отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 м². Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняется один раз в три дня, полотенца меняются ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии находятся сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход предлагаются блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов по 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м. есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены 4 торговые точки. Имеется телефонная почта, и телефакс.

Задание 3. В дорожной 5-этажной гостинице 52 номера. Есть небольшое, уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а, в случае необходимости, имеется медицинская аптечка. В период с 7- 10ч. утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. В во всех номерах в отличном состоянии содержаться постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 метров от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей – инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40м²) и сауна на 8 человек. К услугам гостей путешествующих с детьми – детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают 2 торговые точки.

Задание 4. Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд - 40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Персонал в форменных одеждах предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и на различные виды транспорта. В случае экстренной необходимости персонал гостиницы отправит или доставит важную корреспонденцию.

Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания был недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостинных салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительное. Состояние оборудования ванных комнат: стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошие. Рядом, в 60м. с гостиницей оборудована платная и охраняемая стоянка, где предлагаются услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 до 24ч. и кафе, которое работает с 8 до 20 ч. К услугам проживающих транспортное обслуживание.

Задание 5. Пансионат располагается в прекрасной лесной зоне недалеко от города. Номера для приема отдыхающих на 100% представлены в виде двухместных номеров. Пансионат оборудован резервной системой газо-водо-снабжения и стационарным генератором, а также системой кондиционирования воздуха. В пансионате есть телефоны коллективного пользования для городской, междугородней и международной связи, почтовые и телеграфные услуги. На территории пансионата работает химчистка, ателье, где осуществляется мелкий ремонт одежды. Разработаны стандарты поведения, обслуживания и внешнего вида персонала пансионата.

Пансионат расположен в бывшем родовом поместье князей Шадурских на самом берегу реки, на территории парковой зоны площадью более 10 га., в особняке, являющемся памятником федерального значения. Внешний вид здания, стены, освещение, напольное покрытие, мебель и занавеси после ремонта необычайно гармоничны и находятся в прекрасном состоянии. В номерах в хорошем состоянии пребывают мебель, занавеси, постельные принадлежности. К услугам гостей транспортное обслуживание. Гости могут обслуживаться одновременно в двух кафе и одном ресторане по принципу «шведского стола». Кафе работают в течение 12 часов в сутки, однако продажа напитков осуществляется круглосуточно. Для активного отдыха предлагаются занятия в зале для фитнеса, в открытом бассейне с не подогреваемой водой (62м²), и более 6 различных оздоровительных процедур. Имеется сервис для инвалидов. К дополнительным услугам на территории пансионата можно отнести обеспечение специализированного отдыха: рыбалка на 4 площадках.

6.2.6. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-4

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.

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.

Задание 3. Нужно принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIP-гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

Задание 4. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия.

Задание 5. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ваши действия.

Задание 6. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя, нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия.

Задание 7. Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Ваши действия.

Задание 8. Подготовьте счет на частичную предоплату и подтверждение резервирования номеров, которые компания забронировала для своих сотрудников по электронной почте.

Задание 9. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на джониор-сьют). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

Задание 10. Гость, который планировал выехать в 10.00 утра, сообщает вам, что остается до 20.00 следующего дня. Ваши действия.

Задание 11. Администратору звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия?

Задание 12: Исправьте ситуацию в следующих случаях.

Ситуация 1. 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.

Ситуация 2 . 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.

Ситуация 3 . В процессе общения с оператором потребитель вы сказал следующее:

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

Ситуация 4. Потребитель позвонил в отел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил: «У всех цены гораздо ниже, чем у вас».

Ситуация 5. Потребитель позвонил в отдел бронирования. В результате предложения со стороны отеля потребитель ответил: «Я не могу снять у вас номер, потому что это слишком дорого».

Ситуация 6. Потребитель позвонил в отдел бронирования. В результате разговора потребитель выяснил, что гостиница не имеет звезд и высказал это оператору: «Ваша гостиница без звезд, значит, она плохая и мне в ней не понравится».

Ситуация 7. 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».

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. Материалы URL:<https://znanium.com/catalog/product/1023718>

б) дополнительная литература

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
5. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
6. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
7. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
8. MSWindows 7
9. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
10. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
11. Консультант Плюс

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

Дата поступления контрольной работы: _____

Дата проверки: _____

Оценка: _____

Подпись преподавателя: _____

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вариант _____ по дисциплине _____

Фамилия: _____

Имя: _____ Отчество: _____

Группа _____ № экзаменной книжки _____

ФИО преподавателя: _____

Нижний Новгород, 20__ г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий»

Автор:

к.э.н, доцент

кафедры сервиса и туризма

Е.А. Кочкурова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт – НН»

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова