

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

43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы

Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.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 применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	<p>ПКР-3.1: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p>ПКР-3.2: Использует технологические регламенты и стандарты при организации обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p>ПКР-3.3: Организует процесс клиентоориентированного обслуживания в зависимости от форм организации гостиничной деятельности</p>	<p>ПКР-3.1: Уметь выбирать клиентоориентированные технологии обслуживания гостей; Знать основные технологии гостиничного обслуживания ; Владеть навыками выбора клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p>ПКР-3.2: Уметь определять необходимые технологические регламенты и стандарты при организации гостиничного обслуживания; Знать основные направления регламентирования и стандартизации гостиничной деятельности Владеть навыками применения нормативно-правовых документов и стандартов в профессиональной деятельности</p> <p>ПКР-3.3: Уметь: применять клиентоориентированный подход при различных формах организации гостиничной деятельности</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Кейс-задание</p> <p>Ситуационные задания</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Ситуационные задания</p>

		<p><i>Знать: основные формы организации гостиничной деятельности</i></p> <p><i>Владеть: навыками клиентоориентированного обслуживания потребителей и (или) туристов при различных формах организации гостиничной деятельности</i></p>		
--	--	---	--	--

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	32	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	6
- КСР	1	1
самостоятельная работа	43	91
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	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 предприятиям	14	14	4	1	4		8	1	6	13
Тема 2 Формы организации гостиничной деятельности	14	15	4	1	4	1	8	2	6	13
Тема 3. Технологические основы работы службы приемаи размещения гостиничного предприятия	18	15	6	1	6	1	12	2	6	13
Тема 4. Технологические основы обслуживания номерного	18	15	6	1	6	1	12	2	6	13

фонда										
Тема 5. Технологические основы работы вспомогательных служб гостиничного предприятия.	14	15	4	1	4	1	8	2	6	13
Тема 6. Технологии обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.	15	15	4	1	4	1	8	2	7	13
Тема 7. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности	14	14	4		4	1	8	1	6	13
Аттестация	0	4								
КСР	1	1					1	1		
Итого	108	108	32	6	32	6	65	13	43	91

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 - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

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

Оценка	Критерии оценивания
	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

5.1.2 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 поживиться 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 видеoinформации и звука, интеллектуальную обработку видеoinформации (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,

Оценка	Критерии оценивания
	показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей 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

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Ситуационные 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, 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.

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?

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

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

Тест 1

Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- а) 3 прием и размещение;
- б) 1бронирование;
- в) 2регистрация по прибытии;
- г) 4оплата за номер и дополнительные услуги;
- д) 5бвыписка гостя.

Тест 2. Определите, от чего зависит перечень дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

Тест 3. Турист потерял визитную карточку. На основании каких документов в этом случае он может получить ключи от номера? 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

5.2. 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	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-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. Синдирирование 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 аудиторов 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.
25. Структура и функции службы безопасности. Виды угроз в деятельности гостиничного предприятия.
26. Основные задачи организации режима на гостиничном предприятии
27. Технические средства охраны и технологии контроля доступа в гостиничном предприятии.
28. Организационные и технические мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.
29. Технология обслуживания питанием в гостиничных номерах
30. Технология обслуживание в залах гостиничных ресторанов
31. Организация бельевого хозяйства в гостиничном предприятии.
32. Технологии предоставления гостям услуг прачечной и химчистки
33. Технология работы с гостями, имеющими ограниченные возможности по передвижению.
34. Технология работы с гостями, имеющими ограниченные возможности по зрению и по слуху.
35. Ресурсосберегающие технологии в гостиничной деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», 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». 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». 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». 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»

5.3.2 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 спальная 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».

Задание 4: Исправьте ситуацию.

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».

Критерии оценивания (оценочное средство - Ситуационные задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

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

Основная литература:

1. 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. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум / С. С. Скобкин. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 366 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10542-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846324&idb=0>.

4. Лойко Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупн. группы направлений "Сфера обслуживания". - М. : Академия, 2008. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978-5-7695-4451-4 : 150.00., 1 экз.

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
6. Консультант Плюс
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

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 43.03.02 - Туризм.

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.