

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 предоставления дополнительных услуг в гостинице

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.О.16 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице относится к обязательной части 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
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1: Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение	УК-2.1: Знать характеристики и специфические особенности гостиничных услуг, требования к услуге гостиничного предприятия, виды основных и дополнительных услуг; Уметь оценивать качество услуг гостиничного предприятия, выделять и понимать психологические особенности гостей с целью создания эффективной коммуникации; Владеть навыками использования законодательных и подзаконных актов РФ в области гостиничного хозяйства в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг, навыками обслуживания потребителей с учетом их психологических особенностей в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг	Коллоквиум Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями	ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности	ОПК-2.2: Знать характеристику деятельности сотрудников основных служб гостиницы в процессе предоставления	Коллоквиум Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Практическое

организаций сферы гостеприимства и общественного питания	подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	дополнительных услуг, перечень документации в области предоставления дополнительных гостиничных услуг; Уметь определять организационную систему управления и структуру гостиниц для организации и предоставления дополнительных услуг; Владеть навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения		задание
--	--	--	--	---------

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	10
- КСР	1	1
самостоятельная работа	7	87
Промежуточная аттестация	36 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			
	О	Ф	О	Ф	О	Ф	О	Ф	О	Ф

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	13	20	6	1	6	2	12	3	1	17
Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	18	22	8	2	8	2	16	4	2	18
Тема 3. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий	9	20	4	1	4	2	8	3	1	17
Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Предоставление экскурсионного обслуживания	18	21	8	1	8	2	16	3	2	18
Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг	13	20	6	1	6	2	12	3	1	17
Аттестация	36	4								
КСР	1	1						1	1	
Итого	108	108	32	6	32	10	65	17	7	87

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Тема 3. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес-клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий.

Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Предоставление экскурсионного обслуживания

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Этапы организации экскурсионного обслуживания. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким). Разработка экскурсионной программы в соответствии с предпочтениями гостей отеля

Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг

Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы. Профессиональные стандарты для персонала в процессе оказания дополнительных гостиничных услуг

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 предоставления дополнительных услуг в гостинице" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=>).

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 - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции УК-2:

1. Охарактеризуйте категории VIP-гостей. В чем заключается особенность обслуживания VIP-гостей?
2. Охарактеризуйте работу сотрудника с возражениями гостей
3. Охарактеризуйте правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
4. Охарактеризуйте функциональные обязанности ночного аудита. Какие цели преследует процедура ночного аудита?
5. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия Вы предпримете для устранения этих ситуаций?
6. Охарактеризуйте порядок постановки иностранных гостей на миграционный учет
7. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу в службе приема и размещения?
8. Охарактеризуйте функциональные обязанности всех сотрудников службы приема и размещения
9. Перечислите цели организации дополнительных услуг. Охарактеризуйте обязательные и дополнительные услуги.
10. Перечислите причины жалоб в отеле. Охарактеризуйте правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
11. Охарактеризуйте службу безопасности. Перечислите основные виды негативных воздействий в отеле.
12. Охарактеризуйте функции службы приема и размещения, а также стандарты качества обслуживания при приеме гостя в гостиницах.
13. Охарактеризуйте качество гостиничных услуг. Что для гостя, предприятия и персонала означает качественное обслуживание.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

1. Охарактеризуйте категории VIP-гостей. В чем заключается особенность обслуживания VIP-гостей?
2. Охарактеризуйте работу сотрудника с возражениями гостей
3. Охарактеризуйте правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями

4. Охарактеризуйте функциональные обязанности ночного аудита. Какие цели преследует процедура ночного аудита?
5. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия Вы предпримете для устранения этих ситуаций?
6. Охарактеризуйте порядок постановки иностранных гостей на миграционный учет
7. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу в службе приема и размещения?
8. Охарактеризуйте функциональные обязанности всех сотрудников службы приема и размещения
9. Перечислите цели организации дополнительных услуг. Охарактеризуйте обязательные и дополнительные услуги.
10. Перечислите причины жалоб в отеле. Охарактеризуйте правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
11. Охарактеризуйте службу безопасности. Перечислите основные виды негативных воздействий в отеле.
12. Охарактеризуйте функции службы приема и размещения, а также стандарты качества обслуживания при приеме гостя в гостиницах.
13. Охарактеризуйте качество гостиничных услуг. Что для гостя, предприятия и персонала означает качественное обслуживание.

Критерии оценивания (оценочное средство - Коллоквиум)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
не зачтено	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания необходима дополнительная подготовка

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-2:

1. Выберите функции, выполняемые службой приема и размещения
 - а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности
 - б) регистрация гостей и предоставление гостям необходимой информации
 - в) обслуживание гостей в ресторанах, барах
 - г) обслуживание номерного фонда гостиницы
2. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета гостей оплаты за покупки, совершенные в течение дня:
 - а) ночной аудитор
 - б) кассир
 - в) ресепшионист

3. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- а) наличными в иностранной валюте
- б) кредитной картой
- в) письмом
- г) облигацией

4. Выберите услуги, которые предоставляют гостям носильщики:

- а) доставка багажа к месту проживания гостей
- б) доставка цветов в номер
- в) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
- г) помощь служащим парковки автомобилей

5. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- а) служба обслуживания
- б) служба бронирования
- в) служба приема и размещения
- г) поэтажная и хозяйственная служба

6. Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу:

- а) пенсионное удостоверение
- б) регистрационный талон
- в) свидетельство о рождении
- г) российский паспорт

7. Реорганизуите следующий список людей и действий в логическую цепочку от начала до окончания процесса прибытия гостя:

- а) выбор категории номера
- б) установление платежеспособности гостя
- в) предварительное бронирование номера
- г) дежурный, паркующий автомобиль
- д) назначение номера
- е) швейцар
- ж) регистрационная карта
- з) размещение гостя

8. Определите последовательность стадий телефонного разговора:

- а) прием информации
- б) прием телефонного звонка;
- в) прием звонка и телефонограммы
- г) соединение с номером гостя

9. Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации:

- а) сообщить информацию в службу безопасности
- б) записать информацию в специальные бланки
- в) повторить записанную информацию

10. Укажите, чем должна пользоваться телефонистка для приема и передачи сообщений по телефону:

- а) журналом регистрации звонков

- б) алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они проживают
- в) алфавитным списком сотрудников с номерами домашних телефонов
- г) списком адресов и телефонов гостиниц города
- д) курсами обмена валют

11. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:

- а) число номеров
- б) число сотрудников
- в) категория гостиницы
- г) сегмент гостей

12. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:

- а) профессиональная подготовка
- б) знание компьютера и специализированных программ
- в) медицинские требования
- г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте
- д) поведение и внешний вид
- е) униформа

13. В каких случаях гости прибегают к услугам камеры хранения:

- а) багаж большого размера
- б) гость уезжает на несколько дней в другой город
- в) временно покидает гостиницу на несколько дней, затем возвращается

14. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- а) бронирование номера
- б) регистрация гостя по прибытии
- в) размещение в номере
- г) оплата за номер и дополнительные услуги
- д) выписка гостя

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

1. Выберите функции, выполняемые службой приема и размещения

- а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности
- б) регистрация гостей и предоставление гостям необходимой информации
- в) обслуживание гостей в ресторанах, барах
- г) обслуживание номерного фонда гостиницы

2. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета гостей оплаты за покупки, совершенные в течение дня:

- а) ночной аудитор
- б) кассир
- в) ресепшионист

3. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- а) наличными в иностранной валюте
- б) кредитной картой
- в) письмом

г) облигацией

4. Выберите услуги, которые предоставляют гостям носильщики:

- а) доставка багажа к месту проживания гостей
- б) доставка цветов в номер
- в) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
- г) помощь служащим парковки автомобилей

5. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- а) служба обслуживания
- б) служба бронирования
- в) служба приема и размещения
- г) поэтажная и хозяйственная служба

6. Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу:

- а) пенсионное удостоверение
- б) регистрационный талон
- в) свидетельство о рождении
- г) российский паспорт

7. Реорганизуите следующий список людей и действий в логическую цепочку от начала до окончания процесса прибытия гостя:

- а) выбор категории номера
- б) установление платежеспособности гостя
- в) предварительное бронирование номера
- г) дежурный, паркующий автомобиль
- д) назначение номера
- е) швейцар
- ж) регистрационная карта
- з) размещение гостя

8. Определите последовательность стадий телефонного разговора:

- а) прием информации
- б) прием телефонного звонка;
- в) прием звонка и телефонограммы
- г) соединение с номером гостя

9. Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации:

- а) сообщить информацию в службу безопасности
- б) записать информацию в специальные бланки
- в) повторить записанную информацию

10. Укажите, чем должна пользоваться телефонистка для приема и передачи сообщений по телефону:

- а) журналом регистрации звонков
- б) алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они проживают
- в) алфавитным списком сотрудников с номерами домашних телефонов
- г) списком адресов и телефонов гостиниц города
- д) курсами обмена валют

11. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:

- а) число номеров
- б) число сотрудников
- в) категория гостиницы
- г) сегмент гостей

12. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:

- а) профессиональная подготовка
- б) знание компьютера и специализированных программ
- в) медицинские требования
- г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте
- д) поведение и внешний вид
- е) униформа

13. В каких случаях гости прибегают к услугам камеры хранения:

- а) багаж большого размера
- б) гость уезжает на несколько дней в другой город
- в) временно покидает гостиницу на несколько дней, затем возвращается

14. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- а) бронирование номера
- б) регистрация гостя по прибытии
- в) размещение в номере
- г) оплата за номер и дополнительные услуги
- д) выписка гостя

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	96-100% правильных ответов 86-95% правильных ответов 81-85% правильных ответов 66-80% правильных ответов 56-65% правильных ответов
не зачтено	46-55% правильных ответов 45% и меньше правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор 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 УК-2

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля
2. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля
3. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля
4. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля
5. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия
6. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля
7. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле
8. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице
9. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги
10. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы
11. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто)
12. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
13. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
14. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
15. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания

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

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля
2. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля
3. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля
4. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля
5. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия
6. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля
7. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле
8. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице
9. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги
10. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы
11. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто)
12. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
13. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
14. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
15. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения суждения изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
не зачтено	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания необходима дополнительная подготовка

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-2

1. Описание особенностей работы бизнес-центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес-мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве делового туриста и подробно описывает процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес-центром).
2. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Описание работы спортивно-оздоровительных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых спортивно-оздоровительным центром).
3. Организация транспортных услуг в гостинице. Описание работы транспортного отдела при гостинице и предоставляемых им видов услуг; составление схемы организации и предоставления транспортных услуг в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации транспортных услуг).

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Организация анимационной деятельности в гостинице. Описание работы анимационных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации анимационного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации анимационного мероприятия в гостинице).
2. Организация экскурсионной деятельности в гостинице. Описание работы экскурсионных бюро при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации экскурсий в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации экскурсионного обслуживания в гостинице).

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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 Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала 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 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 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
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 Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

Основная литература:

1. Никольская Е.Ю., Успенская М.Е., Галкин Д.В., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности : Учебное пособие / Никольская Е.Ю., Успенская М.Е., Галкин Д.В., Скабеева Л.И. - Москва : КноРус, 2023. - 297 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-10329-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809727&idb=0>.
2. 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>.

Дополнительная литература:

1. Быстров Сергей Александрович. Организация гостиничного дела : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2023. - 432 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00091-514-1. - ISBN 978-5-16-106248-7. - ISBN 978-5-16-013584-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874655&idb=0>.
2. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 297 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14414-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?>

Action=FindDocs&ids=841740&idb=0.

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

1. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа:
<http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Шимин Николай Андреевич, кандидат экономических наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

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