

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 Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 30 ноября 2022 г. № 13)

**Рабочая программа дисциплины**

**Организация деятельности  
сотрудников службы приема и  
размещения**

Уровень высшего образования  
**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность  
**43.03.03 "Гостиничное дело"**

Направленность образовательной программы  
**Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий**

Квалификация (степень)  
**Бакалавр**

Форма обучения  
Очная, заочная

Нижний Новгород  
2023 год

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 2 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.ДВ.04.02.01) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

### ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-2.1; ПКР-2.2

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**	
ПКР-1. Способен организовывать процесс оказания услуг предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-1.1. Осуществляет проведение переговоров с контрагентами организаций сферы гостеприимства и общественного питания для обеспечения бесперебойного обслуживания потребителей	<i>Уметь</i> принимать, регистрировать, размещать гостей, предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах <i>Знать</i> методы и особенности размещения и приема отечественных и иностранных гостей <i>Владеть</i> навыками выделения главного в общем потоке информации; формирования собственного мнения	<i>Тест, доклад, практическое задание, контрольные вопросы</i>
	ПКР-1.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Уметь</i> организовывать рабочее место службы приема и размещения <i>Знать</i> стандарты качества обслуживания при приеме и размещении <i>Владеть</i> навыком проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	<i>Тест, доклад, практическое задание, контрольные вопросы</i>
ПКР-2. Способен оценивать	ПКР-2.1. Осуществляет сбор и анализ данных о доходах и расходах	<i>Уметь</i> поддерживать информационную базу данных о наличии мест в гостинице <i>Знать</i> принципы взаимодействия	<i>Тест, доклад, практическое задание, контрольные вопросы</i>

экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.	службы приема и размещения с другими отделами <i>Владеть навыком</i> предоставления информации гостям об услугах гостиницы	
	ПКР-2.2. Проводит анализ деятельности и оценивает эффективность работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.	<i>Уметь</i> действовать в нестандартных ситуациях <i>Знать</i> способы руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>Владеть</i> навыками руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности.	<i>Тест, доклад, практическое задание, контрольные вопросы</i>

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	48	13
- занятия лекционного типа	16	6
- занятия семинарского типа	32	6
- КСР		1
самостоятельная работа	59	91
Промежуточная аттестация – зачет	1	4

#### 3.2. Содержание дисциплины

	Всего	в том числе	
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них	Самостоятельная работа обучающихся

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	(часы)			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	Заочная
Тема 1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства				8			8						16			10		20
Тема 2. Организационная структура службы приема и размещения				4			4						8			10		20
Тема 3. Бронирование мест в гостинице				4			4						8			10		10
Тема 4. Заезд, регистрация и размещение гостя				4			4						8			10		20
Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения				4			4						8			10		10
Тема 6. Трудовые ресурсы службы приема и размещения				8			8						32			9		11
КСР		1																
<b>Итого</b>	108	108		32			32						64			59		91

**Тема 1. «Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства».**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.

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

Цели, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Техническое оснащение службы приема и размещения. Служба приема и размещения как контактная служба. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Особенности тарифной политики гостиничного

предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

### ***Тема 3. «Бронирование мест в гостинице».***

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

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

Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения. Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета. Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запирающих устройств гостиничных номеров. Особенности современных технологий.

### ***Тема 5 «Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения».***

Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Права потребителей гостиничных услуг. Правила эксплуатации гостиниц и их оборудования. Охрана труда сотрудников службы приема и размещения.

### ***Тема 6 «Трудовые ресурсы службы приема и размещения».***

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

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 32 часа (очная форма) и 6 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;

6 - компетенции ПКР-1. Способен организовывать процесс оказания услуг предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания;

- компетенции ПКР-2. Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то

подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии<sup>7</sup> для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

#### Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4441>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов и презентаций к практическим занятиям, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации.
4. Работу с ресурсами Интернет.
5. Решение практических ситуаций (кейсов).
8. Подготовка докладов.
9. Подготовку к зачету по курсу.

#### Оценочные средства

Основными оценочными средствами при изучении дисциплины являются:

1. Задания по темам курса.
2. Подготовка доклада по темам.
3. Промежуточная форма контроля - зачет.

#### Темы докладов

1. Обслуживание гостей во время проживания.
2. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров.

83. Корпоративная культура и стиль управления как важные инструменты мотивации персонала службы приема и размещения.
4. Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.
5. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
3. Этапы обслуживания клиента в гостинице.
4. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства.
5. Основные гостиничные услуги.
6. Сопутствующие гостиничные услуги.
7. Дополнительные гостиничные услуги.
8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
9. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
10. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
11. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
12. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
13. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
14. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
15. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
16. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
17. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
18. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
19. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
21. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.
22. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.
23. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.
24. Виды тарифов. Системы скидок
25. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
26. Типы бронирования. Аннуляция бронирования
27. Процедура встречи, приветствия, размещения и проверки платежеспособности гостя.
28. Процедура назначения номера, размещения гостя в номер.
29. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
30. Встреча и обслуживание VIP гостей.
31. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
32. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.

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

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 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, без ошибок.	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 несущественным 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 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	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 оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

зачтено	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»
не зачтено	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»

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

### 5.2.1 Контрольные вопросы

вопросы	Код формируемой компетенции
1.Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование	ПКР-1, ПКР-2
2.Раскройте функции администратора службы приема и размещения	ПКР-1, ПКР-2
3.Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.	ПКР-1, ПКР-2
4.Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы	ПКР-1, ПКР-2
5.Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения 6.Какую роль	ПКР-1, ПКР-2

выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность	
6. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.	ПКР-1, ПКР-2
7. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле? какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование	ПКР-1, ПКР-2
8. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.	ПКР-1, ПКР-2
9. Клиентоориентированный сервис в деятельности службы приема и размещения.	ПКР-1, ПКР-2

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-1, ПКР-2

1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

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

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

- а) административная служба;
- б) служба обслуживания;
- в) коммерческая служба;
- г) финансовая служба;
- д) служба дополнительных услуг.

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

- а) «5 звезд»;
- б) «4 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «2 звезды».

4. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

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

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

- а) административная служба;
- б) служба обслуживания;
- в) коммерческая служба;
- г) финансовая служба;
- д) служба дополнительных услуг.

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

- а) «5 звезд»;

12b) «4 звезды»;

с) «3 звезды»;

d) «2 звезды».

7. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

a) пройти профессиональную подготовку;

b) знание компьютера и специализированных программ;

с) медицинские требования;

d) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;

е) поведение и внешний вид;

f) униформа.

8. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

a) административная служба;

b) коммерческая служба;

с) служба дополнительных услуг;

d) служба приема и обслуживания.

9. Ваучер — это:

a) платежный документ;

b) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;

с) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

10. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

a) услуга «будильник»;

b) такси;

с) визовая поддержка;

d) трансфер;

е) обмен валюты.

11. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

a) безопасность;

b) консьерж;

с) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);

d) обмен валюты;

е) уборка номера.

#### 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.

### **5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-1, ПКР-2**

#### **Пример практических заданий**

**Задание 1** Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

**Задание 2** Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

**Задание 3** Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

### **Пример кейса**

**Кейс 1.** Прочитайте впечатления французского путешественника о его опыте найма частного жилья в Санкт-Петербурге в конце XVIII в.

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

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

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

*Вопросы для обсуждения:*

Что послужило причиной возмущения иностранца?

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

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

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

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

### Алгоритм работы с кейсом

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

14 Для оценивания выполнения практических заданий используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания выполненного задания</b>
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, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, 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, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
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. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

5.1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476140> (дата обращения: 02.11.2022) – Режим доступа: по подписке.

### **б) дополнительная литература:**

5.2.1 Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 22.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

5.2.2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"// URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_368292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/)(дата обращения: 02.11.2022)

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

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

15

## **7. 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.

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

Автор:

к.п.н, доцент  
кафедры сервиса и туризма

Н.А. Баранова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт-НН  
Торгово-промышленной палаты  
Нижегородской области,  
руководитель Центра по классификации  
средств размещения

Н.А. Баранова

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.