

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация 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

Нижний Новгород

2021 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к дисциплинам по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности Блока 1 «Технологический модуль» Б1.В.ДВ.04.01.01 ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на очной форме обучения на 3 курсе в 5 семестре, на заочной форме обучения на 2 курсе в 3 семестре.

Цель дисциплины участие в подготовке бакалавра, обладающего системой профессиональных компетенций, способного и готового к использованию современных знаний о принципах организации работы туристского предприятия, технологиях оказания туристских услуг и владеющего практически-ми навыками применения технологий формирования и предоставления туристского продукта, соответствующего требованиям потребителей.

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
<i>ПКР-3 Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий</i>	<i>ПКР-3.1. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</i>	<i>Уметь выбирать клиентоориентированные технологии обслуживания гостей на основе нормативно-правовых актов; Знать основные технологии гостиничного обслуживания и возможности их оптимизации; Владеть навыками выбора и применения клиентоориентированных технологий гостиничного обслуживания</i>	<i>Тесты, контрольные вопросы для собеседования практические, задания</i>
<i>ПКР-4 Способен продвигать региональные туристские кластеры на внутренний и международный рынок</i>	<i>ПКР-4.1. Формирует, продвигает и реализует туристский продукт на внутренний и международный рынок, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</i>	<i>Уметь организовывать формирование гостиничного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; Знать современные информационно коммуникативные технологии продвижения и реализации гостиничного продукта; Владеть навыками с использования современных и информационно-коммуникативных технологий для реализации гостиничного продукта ;</i>	<i>Тесты, контрольные вопросы для собеседования практические, задания</i>

3. Структура и содержание дисциплины

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	64	12
- занятия лекционного типа	32	6
- занятия семинарского типа	32	6
-КСР		4
самостоятельная работа	43	91
Промежуточная аттестация – зачет	1	1

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
Тема 1. Особенности управления гостиничными предприятиями	14		14	4		1 4						8	1		6		13	
Тема 2. Технологические основы работы службы приема и размещения гостиничного	18		15	6		1 6		1				12	2		6		13	

предприятия.																	
Тема 3. Технологические основы обслуживания номерного фонда	16		15	6		1 4		1				10	2		6		13
Тема 4. Технологические основы работ вспомогательных служб гостиничного предприятия.	14		15	4		1 4		1				8	2		6		13
Тема 5. Технологические основы работы службы безопасности служб гостиничного предприятия	16		15	4		1 6		1				10	2		6		13
Тема 6. Технологические основы работы службы питания гостиничного предприятия.	14		15	4		1 4		1				8	2		6		13
Тема 7. Технологии обеспечения инновационных форм обслуживания в гостиничных предприятиях.	15		14	4		4		1				8	1		7		13
Промежуточная аттестация - зачет	1		4														
КСР			1														
Итого	108		108	32		6 32		6				64	12				91

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 18 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий;

- компетенции ПКР-3 способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий

-компетенции ПКР-4 способен продвигать региональные туристские кластеры на внутренний и международный рынок

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

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся Формы и методы текущего контроля

Материал, представляемый для оценки	Формы контроля и оценки
Составление обзоров по темам	Активность участия в дискуссии по итогам выполненных обзоров. Оценка результатов преподавателем
Подготовка к вопросам для коллоквиумов, собеседования	Собеседование и дискуссия по вопросам. Оценка результатов преподавателем и группой
Выполнение практических заданий	Разбор практических заданий. Оценка результатов преподавателем и группой
Тестирование	Оценка результатов тестирования преподавателем

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

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

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;

- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;

- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовка докладов к семинару, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации
4. Работу с ресурсами Интернет
5. Решение практических ситуаций (кейсов)
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий
7. Изучение отраслевой статистики

8. Подготовку к тестированию по темам в целом курсу «Технологии и организация гостиничных услуг»

9. Подготовку к зачету по курсу «Технологии и организация гостиничных услуг».

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

Вариант контрольной работы определяется по фамилии студента

Первая буква фамилии студента	№ варианта
А, Б,	1

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

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

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

Контрольная работа должна быть помещена в папку–скоросшиватель.

Титульный лист контрольной работы представлен в Приложении 1.

Примерные задания для контрольной работы

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

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

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний 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 незначительных 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 основные задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными 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

Уровень подготовки

Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

6.1. Контрольные вопросы

<i>вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Какую характеристику можно дать подразделениям гостиничного предприятия?	ПКР-3
2. Как можно охарактеризовать этапы гостиничного обслуживания?	ПКР-3
3. Какие виды бронирования возможны в настоящее время?	ПКР-4 , ПКР-3
4. Каковы сервисные функции АСУ в гостиничном предприятии?	ПКР-4
5. Каковы функции службы приема и размещения?	ПКР-4
6. Каково взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы?	ПКР-3
7. Каковы функции службы номерного фонда?	ПКР-3
8. Каковы основные функции программного обеспечения управления номерным фондом?	ПКР-4
9. Каково взаимодействие подразделения номерного фонда с другими отделами гостиницы?	ПКР-4
10. Какие функции выполняет служба безопасности гостиничного предприятия?	ПКР-3
11. Каковы распространенные запросы от организаторов групповых мероприятий?	ПКР-3
12. Каковы наиболее распространенные ошибки при групповом бронировании?	ПКР-3
13. Какие достоинства и недостатки присутствуют у бронирования туристских услуг по сети Интернет?	ПКР-4

14. Какую характеристику можно дать различным категориям гостей?	ПКР-3
15. Какую характеристику можно дать различным категориям конфликтных гостей?	ПКР-3
16. Каковы должны быть действия менеджера службы приема и размещения при нестандартном обслуживании гостей?	ПКР-4
17. Что делать и чего избегать сотруднику в ситуациях, когда гость недоволен?	ПКР-3
18. Каковы функции и роль консьержа на гостиничном предприятии?	ПКР-3
19. Каковы функции руководителя службы номерного фонда?	ПКР-3
20. Охарактеризуйте правила ведения телефонных переговоров.	ПКР-4
21. Какова типология инноваций в гостиничном бизнесе?	ПКР-4 , ПКР-3 .
22. Каковы инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии.	ПКР-4 , ПКР-3 .
21. Какую характеристику можно дать подразделениям гостиничного предприятия?	ПКР-3

6.2. Вопросы для подготовки к зачету

вопросы	Код формируемой компетенции
1. Современные тенденции развития зарубежного гостиничного дела.	ПКР-4 , ПКР-3
2. Современные тенденции развития отечественного гостиничного дела.	ПКР-4 , ПКР-3
3. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.	ПКР-4 , ПКР-3
4. Независимое управление как форма организации гостиничных услуг.	ПКР-3
5. Консорциумы как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
6. Партнерство как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
7. Аренда как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
8. Синдирование как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
9. Франчайзинг как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
10. Управление по контракту как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
11. Кондоминимумы как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
12. Тайм-шер как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
13. Концессия как форма управления и организации гостиничных услуг.	ПКР-3
14. Система управления гостиничными предприятиями с участием иностранного капитала: достоинства и недостатки системы управления.	ПКР-3
15. Система управления ведомственными гостиничными предприятиями: достоинства и недостатки системы управления.	ПКР-3
16. Система управления приватизированными гостиничными	ПКР-3

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

48. Технические мероприятия инженерно-технической защиты в гостиничном предприятии.	ПКР-4 , ПКР-3
49. Система телевизионного наблюдения в гостиничном предприятии.	ПКР-4 , ПКР-3
50. Система контроля доступа в гостиничном предприятии.	ПКР-4 , ПКР-3
51. Система защиты информации в гостиничном предприятии.	ПКР-4
52. Особенности пожарной безопасности в гостиничном предприятии.	ПКР-3

6.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3

1. Выберите, что необходимо знать сотрудникам службы бронирования при групповых заказах:

- а) *знание сезонных колебаний спроса;
- б) знание технического оборудования для выступлений;
- в) умение вести телефонные переговоры;
- г) оценивать прибыль от проданных номеров.

2. Какие действия осуществляются при работе с группами:

- а) принимаются заявки на рассмотрение;
- б) подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;
- в) предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;
- г) *устанавливается определенное количество номеров и цена.

3. Укажите достоинства бронирования номера через Интернет:

- а) *работает в режиме реального времени;
- б) для оплаты бронирования требуется кредитная карта;
- в) *действует 24 ч в сутки;
- г) ожидание подтверждения бронирования до 2 суток.

4. Определите, какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:

- а) распределение номеров;
- б) *работа непосредственно с клиентами;
- в) справки и информация по гостинице;
- г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?

5. Определите, имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения его в номере перестал работать телевизор?

- а) *имеет, и его просьба будет удовлетворена;
- б) имеет, но возврат денег произведен не будет;
- в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;
- г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

6. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

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

7. 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.

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

- а) * постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;

в) предложить одноместный номер;

г) под любым предлогом отказать.

9. *Определите, от чего зависит перечень дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице:*

а) месторасположения гостиницы;

б)* категории гостиницы;

в) целевого рынка гостиницы;

г) желания руководства гостиницы.

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

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

б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.

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

Критерии оценки тестов

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов

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

1. *Определите, что относится к основным услугам гостиниц:*

а) *услуги проживания;

б) развлекательные услуги;

в) услуги связи;

г) услуги питания.

2. *Системный подход в гостиничном менеджменте – это*

а. учёт отдельных мероприятий данного уровня в системе гостиничного планирования;

б.* всесторонний анализ последствий проведения рассмотренного мероприятия во всех сферах хозяйственной деятельности гостиницы;

в. методы математического анализа, использованные при подготовке хозяйственных решений;

д. все ответы верны

3. *Важнейшими управляемыми переменными в гостиничном предприятии являются*

а.* работники гостиницы фирмы, ресурсы, цель и задачи, культура и имидж;

б. строения гостиницы;

в. внешняя среда;

г. государственное законодательство.

4. *Информационные инновации в гостиничном деле – это*

а. набор приёмов и методов по достижению задач гостиницы;

б. деятельность, не связанная с научно-техническими разработками;

в.* конечный результат инновационной деятельности в гостиничном предприятии ;

г. услуга на рынке гостиничных услуг.

5. *Определите, какими из следующих критериев определяется качество услуг:*

а) *безопасность

б) доверие

в) наличие корпоративной культуры в гостинице

г) наличие дресс-кода

6. *Определите, какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Вбери́те правильный ответ:*

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д)* копирование документов;
- е) *стирка и глажение;
- ж)* мелкий ремонт одежды.

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

- а) * нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

8. Горничная моет окно на 9 этаже гостиницы. В служебном помещении звонит телефон, и коллега приглашает ее к телефону, звонит сын горничной. Правильно ли поступила коллега?

- а) *нет, так как данная работа считается травмоопасной и правилами внутреннего распорядка не разрешаются личные разговоры в рабочее время, то она должна была попросить перезвонить абонента в обеденное время.
- б) да, правильно;
- в) нет, правилами внутреннего распорядка не разрешаются личные разговоры в рабочее время;

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

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

10. В случае кражи их номера личных вещей проживающего составляется акт. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах?

- а) * потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

11. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить?

- а) * сообщить об этом дежурному администратору;
- б) сообщить об этом директору гостиницы;
- в) немедленно сообщить в милицию;
- г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю

Критерии оценки тестов

- «превосходно» - 96-100% правильных ответов;
- «отлично» – 86-95% правильных ответов;
- «очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
- «хорошо» – 66-80% правильных ответов;
- «удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
- «неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;
- «плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

6.5. Типовые задания/задачи 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.

Задание 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по

размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 12: Исправьте ситуацию в следующих случаях.

Ситуация 1. Оператор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Потребитель: Мне нужна ваша помощь.

Оператор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Потребитель: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Ситуация 2. В процессе разговора потребитель ответил: «Этот номер мне не подходит».

Оператор: Ну что вы! Это небольшой, тихий и очень уютный номер с удобной полутора спаль- ной кроватью под балдахином. Посмотрите номер и вы убедитесь в этом. Потребитель: Да, но я хочу снять номер для молодоженов. И то, что вы мне предлагаете, не подходит.

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

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

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

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

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

Ситуация 7. Потребитель позвонил в отел бронирования. Оператор предложил потребителю хороший номер средней ценовой категории, однако потребитель ответил: «Вы все говорите одно и то же. Лишь бы продать».

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

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

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

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Возьмите нормативные документы :Международную гостиничную конвенцию. Часть 1, Международные гостиничные правила. Часть 1,2, и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 с изменениями на 15 сентября 2000 г. решите следующие ситуационные задачи.
4. Выберите соответствующую статью нормативного документа, которая соответствует решению ситуации

Задание 1. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

Задание 2. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

Задание 3. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Задание 4. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

Задание 5. Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

Задание 6. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Задание 7. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку. Турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

Задание 8. Какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3—5 человек:

- а) отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы).
- б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.
- в) связаться с администраторами других гостиниц, и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую гостиницу, имеющую свободные места.

Задание 9. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

Задание 10. По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии. Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы? Изменился бы порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

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

б) дополнительная литература

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

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

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

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

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

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

Приложение 1

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

Институт экономики и предпринимательства

Дата поступления контрольной работы: _____

Дата проверки: _____

Оценка: _____

Подпись преподавателя: _____

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вариант _____ по дисциплине _____

Фамилия: _____

Имя: _____ Отчество: _____

Группа _____ № зачетной книжки _____

ФИО преподавателя: _____

Нижний Новгород, 20__ г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

к.э.н, доцент

кафедры сервиса и туризма

Е.А. Кочкурова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт – НН»

Н.А. Баринова

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии института экономики и предпринимательства от «15» марта 2021 года, протокол № 3