

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Рабочая программа дисциплины  
**ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА**  
Код УМК 94000

Утверждено  
Протокол №10  
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

## **1. Наименование дисциплины**

Основы гостеприимного сервиса

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Основы гостеприимного сервиса** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.02** Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

**ОПК.6** Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

#### **Индикаторы**

**ОПК.6.1** Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг

**ОПК.6.2** Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

**ОПК.6.3** Использует правила, методы обеспечения и оценки качества услуг и процессов оказания услуг в сфере гостеприимства

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	2
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	4
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	144
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	56
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	88
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (2 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Основы гостеприимного сервиса**

Цель и задачи дисциплины. Предмет и объект изучения. Разделы дисциплины. Гостеприимный сервис и этикет. Гостеприимный сервис и клиентоориентированный сервис.

#### **Введение**

Введение в предмет. Профессиональная этика. Культура обслуживания. Клиентоориентированный сервис. Гостеприимство. Гостеприимный сервис. Цели гостеприимного сервиса.

#### **Философия гостеприимного сервиса**

Философия гостеприимства и ее составляющие. Законы гостеприимства. Обзор зарубежного опыта внедрения гостеприимного сервиса (Ritz-Carlton, Four Seasons и др.). Сервисная философия и стандарты обслуживания (Кредо, девиз, три шага гостеприимного сервиса, «Золотые стандарты гостеприимного сервиса»). Внешние и внутренние клиенты. Отношение с клиентами, отношение с внешней средой в рамках гостеприимного сервиса. Уровень вовлеченности клиентов и уровень вовлеченности сотрудников.

#### **Информация и коммуникации в гостеприимстве**

Вербальная информация. Невербальная информация. Интерпретация. Отработка навыков обратной связи. Выявление потребностей, выслушивание клиента. Приемы эмпатического (активного) слушания. Стадии эмпатического слушания. Работа с возражениями (отработка умений задавать вопросы). Предупредительность и услужливость по отношению к гостю (предвосхищение желаний гостей). Проактивное поведение.

#### **Управление конфликтами в сервисной деятельности**

Виды и типы конфликтов, стадии развития конфликта, способы управления конфликтами и их разрешения. Конфликты в сервисной деятельности и их виды. Правила поведения персонала сервисной организации. Служебный этикет. Правила бесконфликтного общения. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. Правила общения с агрессивным гостем. Приемы эффективного общения. Техники предотвращения конфликтов. Роль и значение жалоб в сервисном бизнесе. Причины недовольства гостей. Правила и порядок работы с жалобами гостей. Стандарты поведения персонала: речь, голос, жесты, манеры поведения, недопустимые выражения и их заменители в общении с гостями. Внешний вид сотрудника сервисной организации. Поведение персонала в нестандартных ситуациях. Методы «этической защиты» в случае грубости со стороны гостя. Приемы эмпатического слушания в разрешении конфликтов. Проактивное поведение в разрешении конфликтов. Правила бесконфликтного общения. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. Правила общения с агрессивным гостем. Приемы эффективного общения. Техники предотвращения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах: уход (избегание), уступки (компромисс), соперничество, сотрудничество. Разрешение конфликтов в соответствии со стратегией "Выиграл-Выиграл"/ Поведение персонала в нестандартных ситуациях. Методы «этической защиты» в случае грубости со стороны гостя. Мягкие методы этической защиты. Жесткие методы этической защиты

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Шарп, И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд / И. Шарп ; перевод с английского Т. Гутман. — 2-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 366 с. — ISBN 978-5-9614-4978-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95176> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. <https://elis.psu.ru/node/626429>
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
3. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>

### Дополнительная:

1. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров/Е. Н. Волк [и др.].- Москва: Дашков и К, 2019, ISBN 978-5-394-03140-3.-249.-Библиогр.: с. 247-248
2. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://welcomepro.ru> Welcomepro. Портал для профессионалов ресторанного бизнеса

<http://prohotel.ru/> Prohotel. Портал про гостиничный бизнес

[http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru) Frontdesk.ru. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Основы гостеприимного сервиса** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений ALT Linux; Libreoffice

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Так же используется лаборатория " Учебно-тренинговый центр (лаборатория профессионального гостеприимства".

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.



Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Основы гостеприимного сервиса**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.6**

**Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов оказания в соответствии с действующими стандартами**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.6.2</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Знает особенности национального гостеприимства разных народов, умеет организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Имеет слабое представление о существовании особенностей национального гостеприимства.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление об особенностях национального гостеприимства в разных странах, знает 1-2 традиции народов мира в приеме гостей</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Знает 3-4 традиции и особенности приема гостей в разных странах мира, умеет пояснить суть гостеприимного подхода в национальной традиции.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Хорошо ориентируется в особенностях национального гостеприимства разных народов мира, способен перечислить и пояснить национальные традиции в приеме гостей (более 6)</p>
<p><b>ОПК.6.1</b> Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>Знает основные положения, принципы, законы философии гостеприимства и применяет их в сервисной деятельности. Умеет организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания с применением современных сервисных технологий.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Не знает принципы гостеприимного сервиса. Имеет представление о современных сервисных технологиях. Не владеет приемами эффективной коммуникации.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление о принципах гостеприимного сервиса, при этом допускает существенные ошибки. Знает о современных сервисных технологиях (1-2).</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Знает принципы гостеприимного сервиса. Умеет организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания с применением современных сервисных технологий (1-2). Владеет приемами эффективной</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p><b>Хорошо</b> коммуникации.</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знания принципов гостеприимного сервиса. Умеет организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания с применением современных сервисных технологий (не менее 3-х). Владеет приемами эффективной коммуникации.</p>
<p><b>ОПК.6.3</b> Использует правила, методы обеспечения и оценки качества услуг и процессов оказания услуг в сфере гостеприимства</p>	<p>Знает требования к обслуживанию гостей, умеет использовать современные технологии организации сервисной деятельности на предприятиях сферы услуг, владеет навыками оценки качества обслуживания гостей сервисных организаций.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Знает предприятия сервисного бизнеса г. Перми, но не владеет информацией об уровне предлагаемого сервиса.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Может описать состояние уровня сервиса на предприятиях города, Перечисляет конкретные критерии оценки уровня сервиса и иллюстрирует на примерах предприятия г. Перми (2-3 организации)</p> <p><b>Хорошо</b> Умеет выявить достоинства и недостатки в сервисной деятельности предприятий города и приводит примеры на нескольких предприятиях (4-5 организаций).</p> <p><b>Отлично</b> Умеет выявить достоинства и недостатки в сервисной деятельности предприятий города и разработать комплекс мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности для любого сервисного предприятия города</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен**

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов : 100**

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>Входной контроль</b>	Введение <b>Входное тестирование</b>	Знание основ повседневного этикета
<b>ОПК.6.2</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Философия гостеприимного сервиса <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Знание особенностей национального гостеприимства в разных странах. Умение охарактеризовать особенности национального гостеприимства.
<b>ОПК.6.1</b> Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг	Информация и коммуникации в гостеприимстве <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знание принципов гостеприимного сервиса, основных законов гостеприимства, отличительные характеристики гостеприимного сервиса.
<b>ОПК.6.3</b> Использует правила, методы обеспечения и оценки качества услуг и процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	Управление конфликтами в сервисной деятельности <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Умение оценить уровень сервиса в предприятиях сервисного бизнеса г. Перми и создать стандарт идеального обслуживания

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Введение

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Входной контроль проводится в форме тестирования. В тесте 30 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.	30
Минимальный проходной балл	15

### Философия гостеприимного сервиса

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Качество доклада - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом, четко выстроен - 5 - рассказывается, но не объясняется суть работы - 3 - более 50 % текста зачитывается - 2 - зачитывается 90 и более % текста -</p> <p>1 Качество ответов на вопросы - уверенно отвечает на все вопросы, оперируя данными исследования - 5 - отвечает на большинство вопросов - 4 - не может ответить на большинство вопросов - 3 - не может четко ответить на вопросы -</p> <p>2 Владение научным и специальным аппаратом - показано владение специальным аппаратом - 5 - использованы общенаучные и специальные термины - 4 - показано владение базовым аппаратом -</p> <p>3 Четкость выводов - полностью характеризуют работу - 5 - нечетки - 4 - имеются, но не доказаны - 3 - выводы не сделаны -</p> <p>1 Требования к презентации: Количество слайдов в презентации – 10-12 (1-3 балла) Слайды дополняют, а не дублируют доклад (т.е. в слайдах есть иллюстрации, но нет текста) (1-3 балла) Содержание слайдов соответствует содержанию доклада (1-4 балла)</p> <p>Максимально возможный балл - 30</p>	30
проходной балл - 13	13

### Информация и коммуникации в гостеприимстве

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
25-30 баллов - работа написана в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выражено личное индивидуальное мнение автора, выводы	30

аргументированы;	
15-24 балла - тема раскрыта, соответствует требованиям, написано шаблоном, личное мнение автора не обозначено;	24
5-15 баллов - работа выполнена не в соответствии с требованиями методических рекомендаций, но представленный материал имеет отношение к заданной теме;	15
0-5 баллов - работа имеет незавершенный вид, содержание не соответствует названию, требования методических рекомендаций не соблюдены	5

### **Управление конфликтами в сервисной деятельности**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Визиты совершены в полном объеме. Чек-листы по итогам визитов заполнены в соответствии с регламентом практики (прил. 2 к регламенту), в чек-листе не менее 3-х рекомендаций по итогам визита. Проект идеального стандарта обслуживания разработан надлежащим образом (прил. 3 к регламенту)	40
Визиты совершены в полном объеме. Чек-листы по итогам визитов заполнены с ошибками, в чек-листе не менее 3-х рекомендаций по итогам визита. Проект идеального стандарта разработан ненадлежащим образом (прил. 3 к регламенту) и требует пояснений и корректировки	17