

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: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

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

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	2
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	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. <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).

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>ОПК.6.2 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">Неудовлетворител Имеет слабое представление о существовании особенностей национального гостеприимства.</p> <p align="center">Удовлетворительн Имеет представление об особенностях национального гостеприимства в разных странах, знает 1-2 традиции народов мира в приеме гостей</p> <p align="center">Хорошо Знает 3-4 традиции и особенности приема гостей в разных странах мира, умеет пояснить суть гостеприимного подхода в национальной традиции.</p> <p align="center">Отлично Хорошо ориентируется в особенностях национального гостеприимства разных народов мира, способен перечислить и пояснить национальные традиции в приеме гостей (более 6)</p>
<p>ОПК.6.1 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">Неудовлетворител Не знает принципы гостеприимного сервиса. Имеет представление о современных сервисных технологиях. Не владеет приемами эффективной коммуникации.</p> <p align="center">Удовлетворительн Имеет представление о принципах гостеприимного сервиса, при этом допускает существенные ошибки. Знает о современных сервисных технологиях (1-2).</p> <p align="center">Хорошо 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>Хорошо коммуникации.</p> <p>Отлично 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>ОПК.6.3 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>Неудовлетворител Знает предприятия сервисного бизнеса г. Перми, но не владеет информацией об уровне предлагаемого сервиса.</p> <p>Удовлетворительн 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>Хорошо Умеет выявить достоинства и недостатки в сервисной деятельности предприятий города и приводит примеры на нескольких предприятиях (4-5 организаций).</p> <p>Отлично 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
Входной контроль	Введение Входное тестирование	Знание основ повседневного этикета
ОПК.6.2 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Философия гостеприимного сервиса Защищаемое контрольное мероприятие	Знание особенностей национального гостеприимства в разных странах. Умение охарактеризовать особенности национального гостеприимства.
ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг	Информация и коммуникации в гостеприимстве Письменное контрольное мероприятие	Знание принципов гостеприимного сервиса, основных законов гостеприимства, отличительные характеристики гостеприимного сервиса.
ОПК.6.3 Использует правила, методы обеспечения и оценки качества услуг и процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	Управление конфликтами в сервисной деятельности Итоговое контрольное мероприятие	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 - 1</p> <p>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 - 2</p> <p>Владение научным и специальным аппаратом - показано владение специальным аппаратом - 5 - использованы общенаучные и специальные термины - 4 - показано владение базовым аппаратом - 3</p> <p>Четкость выводов - полностью характеризуют работу - 5 - нечетки - 4 - имеются, но не доказаны - 3 - выводы не сделаны - 1</p> <p>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**

Показатели оценивания	Баллы
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