Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**Стандарты сервиса в гостиничном деле**

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда, 2023

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «06» сентября 2023г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

**Организация-разработчик**: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

**Разработчик**: Гадаева Марина Ивановна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

Менеджер по работе с клиентами ООО «Деловой мир» _____ Сафронова О.В.
Место работы, должность подпись ФИО

МП

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 7
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандарты сервиса в гостиничном деле

**1.1.Область применения программы**
Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** учебная дисциплина входит в число общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла.

**1.2.Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**
В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|---|---|---|
| ПК 1.1<br>ПК 2.1<br>ПК 3.1<br>ПК 4.1<br>ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 09<br>ОК 10<br>ОК 11 | – планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;<br>– планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;<br>– планировать потребности службы обслуживания эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале<br>– планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | – понятие стандарта сервиса, его цели и задачи;<br>– принципы разработки стандартов обслуживания;<br>– инструменты внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания;<br>– особенности стандартов обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии;<br>– основные правила обслуживания посетителей с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности;<br>– теоретические основы обеспечения лояльности клиентов |

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**
максимальной учебной нагрузки обучающегося **48** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **44** часа;
самостоятельной работы обучающегося **2** часа.
промежуточная аттестация **2** часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---|
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **44** |
| в том числе: | |
| практические занятия | 10 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **2** |
| **Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета | **2** |

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

**Очная форма обучения**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень усвоения компетенции |
|---|---|---|---|
| **Тема 1.1 Стандартизация: понятие и назначение** | **Содержание учебного материала:** | **12** | |
| | 1. Понятие стандарты гостеприимства. Нормативные документы, определяющие стандарты индустрии гостеприимства | 2 | ОК 1-7, 9-11, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1. |
| | 2. Основные понятия в гостиничном деле | 2 | |
| | 3. Функциональные службы в индустрии гостеприимства | 2 | |
| | 4. Критерии стандартов сервиса | 2 | |
| | 5. Порядок организации разработки стандартов в индустрии гостеприимства | 2 | |
| | 6. Методика внедрения стандартов. Обеспечение внешнего и внутреннего контроля за их соблюдением | 2 | |
| **Тема 1.2 Стандарты сервисного обслуживания посетителей на предприятиях индустрии гостеприимства** | **Содержание учебного материала:** | **16** | |
| | 1. Качество и культура обслуживания клиентов в гостиничной индустрии | 2 | ОК 1-7, 9-11, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1. |
| | 2. Стандарты качества обслуживания | 2 | |
| | 3. Бронирование по телефону. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону. | 2 | |
| | 4. Правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях | 2 | |
| | 5. Стандарт приветствия гостя. Встреча, поселение гостя. | 2 | |
| | 6. Стандарт горничной. Алгоритм и правила проведения уборочных работ. | 2 | |
| | 7. Стандарты при предоставлении дополнительных услуг. | 2 | |
| | 8. Стандарты обслуживания при предоставлении услуги питания | 2 | |
| | **Практические занятия:** | **6** | |
| | 1. Практическая работа №1. Разработка внутренних стандартов предприятия | 2 | ОК 1-5, 9-11, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1 |
| | 2. Практическая работа №2. Разработка оценочных листов при предоставлении дополнительных услуг | 2 | |
| | 3. Практическая работа №3. Разработка оценочных листов при предоставлении основных услуг | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Тема 1.3 Стандарты профессиональной подготовки обслуживающего персонала в предприятиях гостиничной индустрии** | **Содержание учебного материала:** | **4** | |
| | 1. Сущность корпоративной культуры и ее функции | 2 | ОК 1-5, 9-11, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1. |
| | 2. Стандарт профессионального имиджа и внешнего вида сотрудника. | 2 | |
| | **Практические занятия:** | **4** | |
| | 1. Практическая работа №4. Способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе обслуживания посетителей. | 2 | |
| | 2. Практическая работа №5. Разработка стандартов для разрешения конфликтных ситуаций с посетителями | 2 | |
| **Тема 1.4. Формирование потребительской лояльности** | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| | 1. Понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности | 2 | ОК 1-5, 9-11, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1. |
| **Самостоятельная работа:** Выполнение заданий по теме, освоение учебного материала темы с помощью ЭОР, конспектов, дополнительной литературы: | | **2** | ОК 1-5, 9-11 |
| **Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет** | | **2** | |
| | **Всего:** | **48** | |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организации обслуживания в организациях общественного питания».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; учебно-методический комплекс; учебных и методических пособий; учебно-бланковый материал.

Технические средства обучения: мультимедиапроектор, компьютер.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**а) Нормативно-правовое акты**

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификацияобщиетребования = Public catering services Enterprises of public catering. Classification and general requirements: межгосударственный стандарт: издание официальное: утвержденПриказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст межгосударственный стандартГОСТ 30389-2013 веден в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.: введен впервые : дата внесения 2016 – 01 - 01 / разработанОткрытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС"). - Москва.: Стандартинформ, 2019 – V, 43, [1] с. – Текст: электронный // ООО «КонсультантПлюс»: [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru

2. Российская Федерация. Законы. О безопасности: Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ / Российская Федерация. Законы. – Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс»: [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

3. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ / Российская Федерация. Законы. – Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс»: [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

4. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 / Российская Федерация. Правительство – Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс»: [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

5. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 / Российская Федерация. Правительство. – Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс»: [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

**б) Основные источники**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

**в) Дополнительные источники**

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518486

2. Стандарты и качество отеля: Бизнес- энциклопедия: в 2-х т.: Т.1 - Санкт-Петербург: ДП Бизнес Пресс, 2017. – Текст: непосредственный.

3. Стандарты и качество отеля: Бизнес- энциклопедия: в 2-х т.: Т.2. - Санкт-Петербург: ДП Бизнес Пресс, 2017. – Текст: непосредственный.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии |
| ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии |
| ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных | Планировать потребности службы обслуживания эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии |

| | | |
|---|---|---|
| ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

| **Результаты (освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
|---|---|---|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Подбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Наблюдение за учебной деятельностью студентов |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Выполнение эффективного поиска необходимой информации используя различные источники, в том числе электронные | Наблюдение за учебной деятельностью студентов |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Организация собственной деятельности для повышения профессионального уровня | Наблюдение за учебной деятельностью студентов, проведения профессиональных мероприятий и конкурсов, научно-практических конференций |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, коллегами | Наблюдение за учебной деятельностью студентов, проведения профессиональных мероприятий и конкурсов, научно-практических конференций |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Использование умения осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Наблюдение за учебной деятельностью студентов Оценка письменных/ устных ответов на учебных занятиях |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | Выбирает стиль общения в соответствии с ситуацией | Наблюдение за учебной деятельностью студентов Оценка письменных/ устных ответов на учебных занятиях |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Работа с использованием современного оборудования и информационно-коммуникативных технологий | Наблюдение за учебной деятельностью студентов. Оценка практических заданий на учебных занятиях, дифференцированном зачете |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Работа с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Наблюдение за учебной деятельностью студентов |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Работа с использованием знаний финансовой грамотности, планирование предпринимательской деятельности в профессиональной сфере | Наблюдение за учебной деятельностью студентов |

## 5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета, который состоит из 6 вариантов по 2 теоретических вопроса и 1 практического задания в каждом.

**Примерный перечень теоретических вопросов**

1. Дайте определение стандарта сервиса, назовите цели, задачи и функции стандартов сервиса.
2. Назовите критерии стандартов сервиса.
3. Раскройте в чем отличие стандартов сервиса от других внутрикорпоративных документов.
4. Сформулируйте алгоритм разработки стандартов работы персонала и обслуживания клиентов
5. Назовите стандарты для организации качественного обслуживания гостей.
6. Укажите цели и задачи тренинга персонала предприятий гостиничной индустрии.
7. Перечислите наиболее распространенные проблемные ситуации при обслуживании посетителей и возможные пути их решения.
8. Приведите классификацию гостиничных услуг.
9. Что включают в себя услуги питания.
10. Приведите требования к персоналу службы приема и размещения
11. Приведите требования к персоналу службы питания.
12. Приведите требования к персоналу службы эксплуатации номерного фонда.
13. Приведите требования к номерному фонду гостиничных предприятий.
14. Дайте определение понятий клиентоориентированного сервиса и потребительской лояльности.
15. Назовите основные составляющие потребительской лояльности.

**Примерный перечень практических заданий**

**Ситуация:**

В Вашем городе при гостинице открылось новое заведение – франчайзинг одной из пиццерий, после трех месяцев предприятия работы упал спрос. После проверки пиццерии по системе «Тайный гость» был выявлен ряд нарушений: время ожидания официанта, манера приветствия, сроки ожидания заказанной еды.

**Задание:**

1. Ознакомиться с ситуацией, требующей управленческой оценки и определения стратегии действий Вас как потенциального руководителя.
2. С учетом положений разобрать ключевые обстоятельства сложившейся ситуации.
3. Рассмотреть все возможные варианты (стратегии) ваших действий.

4. Дать оценку каждому варианты ваших действий.

**Критерии оценивания результатов**

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, за правильное выполнение всех теоретических вопросов и практического задания.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающемуся, за правильное выполнение двух теоретических вопросов и практического задания зачетной работы.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, за правильное выполнение практического задания или двух теоретических вопросов зачетной работы.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, за выполнение одного теоретического задания и менее заданий зачетной работы.