СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «Медикал отель энд СПА»

_____ А.А.Зарубин
подпись
«_____»_____20____ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Дом здоровья»
Учебный центр

_____ А.Н.Тигеева
подпись
«_____»_____20____ г.

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации для сотрудников гостиничного предприятия

Клиентоориентированность в гостиничном сервисе: деятельность службы HOUSEKEEPING

Тюмень, 2023 год

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
для сотрудников гостиничного предприятия

Клиентоориентированность в гостиничном сервисе: деятельность службы HOUSEKEEPING

1. Цели и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа предназначена для освоения инновационных инструментов с целью удовлетворения потребностей гостей и формирования эффективного клиентоориентированного подхода.
Программа разработана в соответствии:
- профессиональным стандартом «Горничная» (Приказ Министерства труда Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н);
К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы слушатель должен:
Знать:
- типы и особенности гостей (З-1);
- правила клиентоориентированности (З-2);
- приемы вербального и невербального общения (З-3);
- оптимальные методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций (З-4);
- организацию работы административно-хозяйственной службы (З-5);
- ключевые и дополнительные процедуры рабочего процесса (З-6);
- особенности предоставления дополнительных услуг в отеле и способы взаимодействия с гостями гостиничного предприятия (З-7).
Уметь:
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, ориентированные на гостя (У-1);
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия (У-2);
- предупреждать и разрешать конфликтные ситуации (У-3);
- продвигать услуги отеля (У-4);
- своевременно реагировать на специальные запросы (У-5).

3. Содержание программы

Категория слушателей: Программа «**Клиентоориентированность в гостиничном сервисе: деятельность службы HOUSEKEEPING»** при реализации дополнительных профессиональных программ структурного подразделения учебного центра ООО «Дом здоровья» рассчитана:
- на сотрудников ООО «Медикал отель энд СПА» (горничная).

Трудоемкость обучения: 24 академических часа.
Форма обучения: очная.
По окончании программы повышения квалификации слушатели получают Сертификат о повышении квалификации установленного образца.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего ак. часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог.контроль	
1	2	3	4	5	6	7
I	**Практическое обучение**			24		
1	Модуль 1. Моделирование клиентоориентированного поведения в сфере услуг	8	–	8		
2	Модуль 2. Организация деятельности службы HOUSEKEEPING в отеле и процесс взаимодействия с гостями		-	15		
II	**Практическое обучение**			**23**		
III	**Итоговая аттестация**	1			1	Зачет
	ИТОГО:	**24**		**23**	**1**	

3.2. Учебно-тематический план

Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов	Контроль Формируемые умения/знания
Модуль1. Моделирование клиентоориентированного поведения в сфере услуг		8	
Тема 1.1 Клиентоориентированность как ценность компании	Практическое занятие №1 Типы клиентов. Стандарты качества обслуживания.	1	З-1; З-2 У-1
	Практическое занятие № 2 Персонал и клиентоориентированность. Активная позиция. Команда.	1	
Тема 1.2 Психологические аспекты взаимодействия с гостем	Практическое занятие № 3 Анализ трех сторон общения (коммуникация, интеракция перцепция)	2	З-3; З-4 У-1; У-2; У-3
	Практическое занятие № 4 Трансактный анализ общения как инструмент эффективного взаимодействия с гостем	1	
	Практическое занятие № 5 Моделирование профессионального поведения в конфликтной ситуации	2	
Тема 1.3 Основы гостиничного сервиса службы HOUSEKEEPING	Практическое занятие № 6 «Золотые фразы горничной». Конфиденциальность информации. Правило LASTE	1	
Модуль 2. Организация деятельности службы HOUSEKEEPING в отеле и процесс взаимодействия с гостями		16	
Тема 1.4 Планирование организации работы службы HOUSEKEEPING.	Практическое занятие № 7 Основные этапы рабочего процесса. Задания на уборку. Правила безопасности. «Умная» экспозиция номера	4	З-5; З-6; З-7 У-1
Тема 1.5 Ключевые и дополнительные процедуры рабочего процесса	Практическое занятие № 8 Виды и приоритеты уборок. Инспектирование номерного фонда. Отказ гостя от номера. Бирка-«не беспокоить», Забытые и утерянные вещи. Порча имущества отеля.	2	З-2; З-7 У-1; У-4
Тема 1.6 Предоставление дополнительны услуг и способы взаимодействия с гостями	Практическое занятие № 9 Wake Up Call | Услуга побудки. Оказание услуг прачечной Гостю	4	З-5; З-6; З-7 У-1; У-4; У-5
	Практическое занятие № 10 Вечерний сервис или ВИП Гости. Вызов кареты Скорой Помощи. Аптечка. Разбор нестандартных ситуаций	2	
	Практическое занятие № 11 Инструменты продаж гостиничных услуг и продуктов	3	

	Речевые коммуникации в отеле. Клиентоориентированная продажа гостиничных услуг, продуктов (различные категории клиентов). Практикоориентированные кейсы		
Итоговая аттестация		1	
Всего		24	

3.3. Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	
2 неделя	
3 неделя	
4 неделя	
+ Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий	

4. Материально-технические условия реализации программы

Реализация программы проходит в учебных кабинетах в формате тренинга

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	*2*	*3*
Учебная аудитория/ тренинговая площадка	Практические занятия	- рабочее место преподавателя -1; - рабочие места обучающихся – ___ шт.; - компьютер, мультимедийный проектор, экран; - моноблок; -свободный гостиничный номер в качестве тренажера
Учебная аудитория/ тренинговая площадка	Практические занятия, зачет	

5. Нормативно-информационное обеспечение обучения

Законодательные и нормативные документы:

1. ГОСТ Р 58108–2019 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2020–05–01. – М.: Стандартинформ, 2020
2. ГОСТ Р 51185–2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
3. ГОСТ Р 50646–2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
4. ГОСТ Р 50644–2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
5. Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/
6. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция)

Основная литература:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
3. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
7. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
8. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
9. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
10. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
11. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
12. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
13. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
14. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

Дополнительная литература:

1. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] / М. А.
3. Ёхина. - М.: Академия, 2018. - 236 с. URL http://http://www.academia-moscow.ru
5. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkillsInternational - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: https://worldskills.ru;

6. Организационно-педагогические условия

Реализация программы повышения квалификации «Клиентоориентированность в гостиничном сервисе: деятельность службы HOUSEKEEPING» при реализации дополнительных профессиональных программ структурного подразделения учебного центра ООО «Дом здоровья» обеспечивается

педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой области.

7. Контроль и оценка результатов освоения программы

Порядок завершения курса по программе предусматривает итоговую аттестацию по результатам обучения в форме: зачета.

7.1. Формы и методы контроля

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Знания - типы и особенности клиентов; - правила клиентоориентированности; - приемы вербального и невербального общения; - оптимальные методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций); - основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле; - особенности выполнения ключевых и дополнительных процедур в рабочем процессе; - особенности продвижения дополнительных услуг отеля и способы взаимодействия с целевой аудиторией	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе практической деятельности
Умения **-** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, ориентированные на клиента; - осознавать собственные эмоции и эмоции клиентов, эмоционально адаптироваться; - предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; -грамотно планировать рабочие процессы в течении смены; - продвигать и предлагать услуги отеля; - своевременно реагировать на специальные запросы	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе практической деятельности **Итоговая аттестация:** экспертное наблюдение и оценка результатов в процессе решения профессиональных кейсов **Тест**

7.2. Оценочные материалы

Порядок завершения курса по программе предусматривает итоговую аттестацию по результатам обучения в форме: зачета (экспертное наблюдение, тест).

8. Составители программы

Байдакова Наталья Валериевна, едущий специалист учебного центра преподаватель первой квалификационной категории, эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» и компетенции «Интернет-маркетинг».