

ППП «БАРМЕН»

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

Рабочие программы дисциплин (модулей) отражают дисциплинарное содержание программы профессиональной подготовки:

Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена.

Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой

Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания

Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности

Модуль 5. Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАРМЕНА.

1. Цель и задачи освоения Модуля 1.

Целью изучения модуля «Особенности профессиональной деятельности бармена» является формирование у слушателя знаний и умений в области клиентоориентированного сервиса и качественного оказания услуг.

Задачи Модуля 1:

1. Определить, почему сервис должен быть ориентирован на гостя.
2. Выявить, что такое сервис, услуга, потребитель, качество обслуживания и кто такой гость.
3. Сформировать культуру речи сотрудника, ориентированную на удовлетворение потребностей гостей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 1

1. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания
2. ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма

3. Учебно-тематический план Модуля 1

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа	
1.	Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена	14	6	6	-	Тест
1.1.	Классификация потребителей услуг	6	3	3	-	
1.2.	Структура предложения услуг различным клиентам	6	3	3	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 1	2			2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	2	

4. Содержание Модуля 1. «Особенности профессиональной деятельности бармена»

Тема 1.1. Классификация потребителей услуг

Краткое описание темы

Услуга. Потребитель. Виды потребителей. Сервис. Качество обслуживания. Типы потребителей услуг.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Определить и представить свою типологию гостей
2. Составить 5-8 пунктов ответа на вопрос: Кто для нас Гость?

Тема 1.2. Структура предложения услуг различным клиентам

Краткое описание темы

Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Формат занятия – практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Составить скрипты для различных типов потребителей.
2. Составить перечень рекомендованных и запрещенных фраз при общении с гостем.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 1

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Скандалиста»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Соблазнителя»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Тихони»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы
(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути
(?) персоне идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Пионера»?
(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне
(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы
(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути
(?) персоне идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Суперзвезды»?
(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь
(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность
(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло
(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(??) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Тагила»?
(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь
(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность
(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло
(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(??) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Зануды»?
(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь
(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность
(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло
(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(??) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Самодостаточного»?
(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь
(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность
(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(??) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Пионера»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) рассказывайте ему побольше о возможностях организации питания, не прописанных на сайте или в информационном листе: вы заслужите благодарность, доверие и лояльность

(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Зануды»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) когда вы его слышите, ваша самооценка падает, голову окутывает туман и приходит то самое чувство, что испытывает школьник, не выучивший урок

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ

1. Цель и задачи освоения Модуля 2.

Целью изучения модуля «*Культура обслуживания клиентов за барной стойкой*» является формирование у слушателя знаний и умений в области эффективного общения и чтения языка тела клиента для качественного обслуживания.

Задачи Модуля 2:

1. Выявить основные элементы и проявления языка тела клиента.

2. Сформировать способы эффективного взаимодействия и качественного обслуживания, исходя из полученной информации.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 2

1. ПК-1 осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку, осуществлять обслуживание в баре организации питания
2. ПК-2 обслуживать потребителей организаций питания
3. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 2

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой	14	6	6	-		тест
1.1.	Методы предоставления услуг и формы обслуживания	6	3	3	-		
1.2.	Обслуживание потребителей за барной стойкой	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 2	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 2. «Культура обслуживания клиентов за барной стойкой»

Тема 2.1. Стратегии конкурентоспособности сферы услуг

Краткое описание темы

Понятие и виды стратегий. Для чего формировать стратегию развития? Особенности применения стратегии. Плюсы и минусы конкурентных стратегий.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Дать свое понимание понятия стратегия.
2. Предложить требования к персоналу исходя из выбранной стратегии

Тема 2.2. Методы предоставления услуг и формы обслуживания

Краткое описание темы

Методы предоставления услуг. Формы обслуживания гостей. Язык тела клиента: зрительный контакт, мимика, жесты, поза, осанка дистанция, внешний вид.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Обыграть зрительный контакт с гостем
2. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику гостя
3. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 2

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) Что такое абонементное обслуживание?

(?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание

(?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу

(?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте

(?) все варианты ответов правильные

(??) Какие стратегии относят к этапу внедрение услуги?

(?) атакующая, проталкивания

(?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка

(?) многомарочная, вытягивания, организации

(?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу роста?

(?) атакующая, проталкивающая

(?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка

(?) многомарочная, вытягивания, организации

(?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу зрелости?

(?) атакующая, проталкивающая

(?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка

(?) многомарочная, вытягивания, организации

(?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу упадка?

(?) атакующая, проталкивающая

(?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка

(?) многомарочная, вытягивания, организации

(?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Что такое бесконтактное обслуживание?

(?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание

(?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу

(?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте

(?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод поточной линии?

(?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс

(?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания

(?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план

(?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод самообслуживания?

(?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс

(?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания

(?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план

(?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод индивидуального подхода?

(?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс

(?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания

(?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план

(?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое выездное обслуживание?

(?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание

(?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу

(?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте

(?) все варианты ответов правильные

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 3. СТАНДАРТЫ, ПРОЦЕДУРЫ И ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

1. Цель и задачи освоения Модуля 3.

Целью изучения модуля «Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания» является формирование у слушателя знаний и умений в области работы со стандартами обслуживания.

Задачи Модуля 3:

1. Выявить понимание необходимости разработки стандартов.
2. Научить соблюдать и разрабатывать стандарты обслуживания.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 3

1. ПК-1 осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку, осуществлять обслуживание в баре организации питания
2. ПК-2 обслуживать потребителей организаций питания
3. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 3

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания	14	6	6	-	2	тест
1.1.	Стандарты клиентского сервиса	6	3	3	-		
1.2.	Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 3	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	8	-	2	

4. Содержание Модуля 3. «Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания»

Тема 3.1. Стандарты клиентского сервиса

Краткое описание темы

Что такое стандарт. Основные составляющие стандарта. Специфика стандартов клиентского сервиса. Для кого разрабатывается стандарт. Почему нельзя работать без стандартов.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Определить назначение стандарта и его специфику в клиентском сервисе.
2. Научить разрабатывать стандарты обслуживания для гостей.

Тема 3.2. Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур

Краткое описание темы

Что такое чек лист. Для чего нужна проверка работы сотрудников организации. Основные способы разработки чек листов. Что такое стандартные операционные процедуры

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Разработать чек лист для горничной
2. Разработать чек лист для сотрудника службы бронирования

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 3

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

- (??) К какому из представленных стандартов относится правило «Улыбаться»?
- (?) Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- (?) Поведение во время телефонного разговора
- (?) Правила поведения в зале ресторана
- (?) Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Не бегайте по залу, не двигайтесь резко»?

- (?) Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- (?) Поведение во время телефонного разговора
- (?) Правила поведения в зале ресторана
- (?) Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Не закрывайте трубку рукой»?

- (?) Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- (?) Поведение во время телефонного разговора
- (?) Правила поведения в зале ресторана
- (?) Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Мы никогда не скажем ни слова о своих проблемах или личной жизни»?

- (?) Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- (?) Поведение во время телефонного разговора
- (?) Правила поведения в зале ресторана
- (?) Кодекс работы горничной

(??) Что из чек-листа «Общение по телефону» относится к фразам «Говорить так»?

- (?) Это вы звонили уже три раза?
- (?) Положитесь на меня
- (?) Вы не поняли
- (?) Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги

(??) Что из чек-листа «Общение по телефону» относится к фразам «Так не говорите»?

- (?) Мне кажется, мы уже общались с вами?
- (?) Положитесь на меня
- (?) Я хотел сказать... Я не точно выразился
- (?) Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт

«Все сотрудники ознакомлены со стоп-листом по кухне и бару»?

- (?) «Стойка регистрации – ресепшн»
- (?) «Знание документов»
- (?) «Ресторан»
- (?) Лист самопроверки горничной

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт «Бытовая техника, мебель, сантехнические/осветительные приборы в рабочем состоянии»?

- (?) «Стойка регистрации – ресепшн»
- (?) «Знание документов»
- (?) «Ресторан»
- (?) Лист самопроверки горничной

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт «Униформа в хорошем состоянии, чистая и хорошо выглаженная»?

- (?) «Стойка регистрации – ресепшн»
- (?) «Знание документов»
- (?) «Ресторан»
- (?) Лист самопроверки Бармена

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 4. ОСНОВЫ ОХРАНЫ ТРУДА. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Цель и задачи освоения Модуля 4.

Целью изучения модуля «**Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности**» является формирование знаний и умений в области основных функций сервисного менеджмента.

Задачи Модуля 4:

1. Определение основных компонентов планирования и организации в сервисном менеджменте.
2. Выявление основных аспектов мотивации в сервисном менеджменте.
3. Разработка основных элементов контроля в сервисном менеджменте.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 4

1. ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма

3. Учебно-тематический план Модуля 4

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности	14	6	6	-	2	тест
1.1.	Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг	6	3	3	-		
1.2.	Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 4	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 4. «Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности»

Тема 4.1. Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг

Краткое описание темы

Что такое сертификация. Основные функции менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль. Сервисный менеджмент и его особенности. Технологии в сфере услуг.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Привести примеры решений в области планирования в сервисном менеджменте
2. Привести примеры решений в области мотивации в сервисном менеджменте
3. Привести примеры решений в области контроля в сервисном менеджменте
4. Представить одну из новых технологий в сфере ресторанных услуг

Тема 4.1. Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие безопасности. Объекты, подлежащие защите в отеле. Пожарная безопасность. Антитеррористическая безопасность организации сферы услуг, паспорт безопасности. Пищевая безопасность.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Лицензирование ресторанных услуг

2. Стандартизация в ресторанном сервисе
3. Сертификация ресторанных услуг
4. Показатели качества услуг питания.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организаций питания.
6. Должностная инструкция сотрудников организаций питания.

Задания для практической работы:

1. Разработать паспорт безопасности организации питания.
2. Описать основные требования к пищевой безопасности.
3. Перечислите, что относится к конфиденциальной информации о госте организации.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 4

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «система электронных замков»?

- (?) безопасность услуг
- (?) снижение издержек организации
- (?) операционная деятельность
- (?) продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «создание эко-организации»?

- (?) безопасность услуг
- (?) снижение издержек организации
- (?) операционная деятельность
- (?) продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «система контроля над уборкой номеров»?

- (?) безопасность услуг
- (?) снижение издержек организации
- (?) операционная деятельность
- (?) продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «приложение для мобильного телефона»?

- (?) безопасность услуг
- (?) снижение издержек организации
- (?) операционная деятельность
- (?) продвижение организации

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «определение общего направления изменений в отеле»?

- (?) генерирование идей
- (?) отбор идей
- (?) разработка концепции новых услуг
- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится

«определение работы с персоналом по внедрению новых услуг»?

- (?) генерирование идей
- (?) отбор идей
- (?) разработка концепции новых услуг
- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «ориентирование организации на создание услуг, наиболее соответствующих анализу гостей и конкурентов»?

- (?) генерирование идей
- (?) отбор идей
- (?) разработка концепции новых услуг
- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «наличие необходимых ресурсов для введения предложенной услуги»?

- (?) генерирование идей
- (?) отбор идей
- (?) разработка концепции новых услуг
- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «окончательная доработка согласованной ранее новой услуги»?

- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг
- (?) пробный маркетинг
- (?) разработка услуги
- (?) коммерциализация

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «сравнение полученных результатов и запланированных показателей по затратам (бюджету) и прибыли»?

- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг
- (?) пробный маркетинг
- (?) разработка услуги
- (?) коммерциализация

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ ГОСТЕЙ (КОНФЛИКТОЛОГИЯ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ)

1. Цель и задачи освоения Модуля 5.

Целью изучения модуля «Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)» является получение слушателем знаний и умений в области работы с жалобами гостей.

Задачи Модуля 5:

1. Определить типы потребителей услуг.
2. Определить основные этапы работы с жалобами гостей.
3. Выявить специфику работы с отзывами гостей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 5

1. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 5

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контр оль	Форм а контр оля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 5. Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)	14	6	6	-	2	тест
1.1.	Определение типов гостей и принципов работы с ними	6	3	3	-		
1.2.	Алгоритм работы с жалобами гостей	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 5	2			-	2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 5. «Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)»

Тема 5.1. Определение типов гостей и принципов работы с ними

Перечень изучаемых элементов содержания:

Описание типов гостей: скандалист, соблазнитель, тихоня, пионер, зануда, суперстар, тагил и самодостаточный.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Определите при помощи тестов свой тип темперамента
2. Что делает вас раздражительным при общении
3. Как темперамент работника влияет на его манеру общения с клиентами, поясните свои предположения
4. Какие требования к предложениям услуг вам известны

5. Что такое навязанная услуга

Задания для практической работы:

1. На основании полученного материала, чтобы проверить себя, составьте диалоги с каждым из представленных 8-ми типов потребителей

Тема 5.2. Алгоритм работы с жалобами гостей

Перечень изучаемых элементов содержания:

Описание каждого из этапов работы с жалобой гостя.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Какие жесты могут выражать крайнее неудовольствие потребителя услуги
2. Дайте свое определение понятию эмпатия
3. Как можно выразить восторг, не используя словОбыграть зрительный контакт с гостем
4. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
5. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Задания для практической работы:

1. Разработать свой алгоритм работы с жалобой гостя в виде аббревиатуры на русском языке с описанием этапов.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 5

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом и форме зачёта в виде тестирования.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю:

1. Чем больше отзывов
 - тем труднее найти клиента
 - тем ниже оценки
 - тем выше оценки
2. Отзывы влияют на объемы бронирования
 - на 10%
 - на 80% и более
 - не влияют
3. Реагируя на жалобы гостей, сотрудник должен
 - приложить максимум усилий
 - приложить минимум усилий
 - не обращать внимания
4. Выставьте правильный алгоритм с жалобами гостей
 - Выслушайте, выразите сочувствие, извинитесь, реагируйте, сообщите о происшедшем
 - выразить сочувствие, реагируйте, сообщите о происшедшем, выслушайте, извинитесь

- Извините, сообщите о происшествии, выслушайте, реагируйте, выразите сочувствие
5. Ключевая фраза соблазнителя
- «Красавица, а давайте», «Лапочка, а не могли бы вы»
 - «Эй слышь»
 - «Сколько градусов сегодня море?»
6. Ключевая фраза Тагила
- «Да ты кого хочешь мне позови?»
 - Я же просил(а)»
 - «Позовите мне главного?»
7. Ключевая фраза Самодостаточного
- «Будьте добры», «Подскажите»
 - «У меня снова проблема»
 - «Простите что вас беспокою»
8. Какие техники включает в себя искусство маленькой беседы
- цитирование партнера
 - позитивные констатации
 - информирование
 - интересный рассказ
 - все перечисленные
9. Сколько навыков (привычек) у успешного руководителя организации
- 10
 - 2
 - 4
 - 6
10. Какие вопросы решает персонализация?
- Маркетинг и сервис
 - Маркетинг
 - Сервис
 - Менеджмент

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение

планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.