

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель образовательной программы

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»  
(Наименование дисциплины)

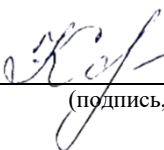
|                                                       |                               |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Код направления подготовки/<br>специальности          | 43.03.03                      |
| Наименование направления<br>подготовки/ специальности | Гостиничное дело              |
| Наименование<br>направленности/<br>специализации      | Организация гостиничных услуг |
| Форма обучения                                        | заочная                       |
| Год приема                                            | 2026                          |

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.ф.н.

(должность, уч. степень, звание)



09.02.2026

(подпись, дата)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

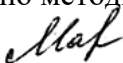
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/специализации «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-1 «Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач»

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»

ОПК-2 «Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-6 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с организацией эффективного взаимодействия в профессиональной среде гостиничного бизнеса.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (2 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – сформировать у обучающихся систему знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, обеспечивающих эффективное профессиональное взаимодействие в сфере гостиничного дела, включая управление клиентским опытом, разрешение конфликтных ситуаций и командную работу в соответствии с требованиями профессиональных и образовательных стандартов.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

| Категория<br>(группа)<br>компетенции | Код и наименование<br>компетенции                                                                                                                      | Код и наименование индикатора<br>достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Универсальные<br>компетенции         | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                    | УК-1. Д.3 определяет требования и ожидания заинтересованных сторон с учетом социального контекста                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Универсальные<br>компетенции         | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.3.1 знать принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации, в том числе в цифровой среде<br>УК-4.У.1 уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств<br>УК-4.В.1 владеть навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств |
| Универсальные<br>компетенции         | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                            | УК-5.Д.2 находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                  |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Общепрофессиональные компетенции | ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания                 | ОПК-2.3.1 знать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ОПК-2.У.1 уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ОПК-2.В.1 владеть основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Профессиональные компетенции     | ПК-6 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-6.3.2 знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур<br>ПК-6.У.2 уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон<br>ПК-6.У.4 уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы                                                                                                                                                                          |

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Иностранный язык»;
- «Русский язык и культура речи».

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

| Вид учебной работы                              | Всего  | Трудоемкость по семестрам |
|-------------------------------------------------|--------|---------------------------|
|                                                 |        | №2                        |
| 1                                               | 2      | 3                         |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b> | 3/ 108 | 3/ 108                    |
| <b>Из них часов практической подготовки</b>     | 1      | 1                         |
| <b>Аудиторные занятия, всего час.</b>           | 8      | 8                         |
| в том числе:                                    |        |                           |
| лекции (Л), (час)                               | 4      | 4                         |
| практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)    | 4      | 4                         |

|                                                                                           |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| лабораторные работы (ЛР), (час)                                                           |             |             |
| курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)                                                  |             |             |
| экзамен, (час)                                                                            |             |             |
| <b>Самостоятельная работа</b> , всего (час)                                               | 100         | 100         |
| <b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.) | Дифф. зач., | Дифф. зач., |

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

| Разделы, темы дисциплины                                                                                                                                                     | Лекции<br>(час) | ПЗ<br>(СЗ)<br>(час) | ЛР<br>(час) | КП/КР<br>(час) | СР<br>(час) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-------------|----------------|-------------|
| Семестр 2                                                                                                                                                                    |                 |                     |             |                |             |
| Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций                                                                                                                         | -               | -                   | -           | -              | -           |
| Тема 1. Основы теории коммуникации: понятие, виды, функции, структура процесса.                                                                                              | 1               | -                   | -           | -              | 10          |
| Раздел 2. Средства и формы делового общения                                                                                                                                  | -               | -                   | -           | -              | -           |
| Тема 2. Вербальные и невербальные средства делового общения (жесты, мимика, позы, дистанция)                                                                                 | -               | 1                   | -           | -              | 10          |
| Тема 3. Устные формы: деловая беседа, переговоры, совещания, телефонные разговоры.<br>Письменные формы деловой коммуникации: деловая переписка, служебные документы, резюме. | 1               | 1                   | -           | -              | 20          |
| Тема 4. Конфликтология в деловом общении: причины, стратегии поведения, разрешение.                                                                                          | 1               | -                   | -           | -              | 10          |
| Тема 5. Публичные выступления и презентации.<br>Имидж делового человека и этика делового общения, корпоративная этика.                                                       | -               | 1                   | -           | -              | 20          |
| Тема 6. Особенности коммуникации в гостиничном и ресторанном деле: работа с гостем, выявление потребностей, работа с возражениями                                            | 1               | 1                   | -           | -              | 20          |
| Итого в семестре:                                                                                                                                                            | 4               | 4                   | -           | -              | 100         |
| Итого                                                                                                                                                                        | 4               | 4                   | 0           | 0              | 100         |

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

##### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

| Номер раздела | Название и содержание разделов и тем лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1.     | Теоретические аспекты деловых коммуникаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Тема 1.       | 1.1. Основы теории коммуникации: понятие, виды, функции, структура процесса.<br>1.2. Виды и уровни общения. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.<br>1.3. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения                                                                                                                                                                                                                     |
| Раздел 2.     | Средства и формы делового общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тема 2.       | 2.1. Вербальные средства: культура речи, речевой этикет, техники активного слушания.<br>2.2. Невербальные средства: кинетика (жесты, мимика), фонация (интонация, темп), проксемика (дистанция, «зоны общения»)<br>2.3. Электронные средства коммуникации в гостиничном бизнесе: электронная почта, чаты, CRM-системы.<br>2.4. Письменная деловая коммуникация: структура и стиль служебных записок, официальных писем, ответов на жалобы.              |
| Раздел 3.     | Устные формы и взаимодействие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Тема 3.       | 3.1. Устные формы: деловая беседа, переговоры, совещания, телефонные разговоры.<br>3.2. Деловая беседа: этапы, техники ведения, аргументация.<br>3.3. Деловые переговоры: подготовка, стратегии, тактики разрешения разногласий.<br>3.4. Совещания и собрания в гостиничном предприятии: организация, протокол, распределение задач.<br>3.5. Публичные выступления и презентации: структура выступления, работа с аудиторией, визуальное сопровождение. |
| Раздел 4.     | Этические и психологические аспекты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 4.       | 4.1. Профессиональная этика и деловой этикет в сфере гостеприимства. 4.2. Имидж специалиста гостиничного бизнеса: внешний вид, манеры, первое впечатление.<br>4.3. Психологические аспекты: установление контакта, психологические барьеры, техники фасцинации и аттракции.<br>4.4. Особенности межкультурной коммуникации в международном гостиничном бизнесе                                                                                          |
| Раздел 5.     | Конфликты и стрессовые ситуации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тема 5.       | 5.1. Понятие конфликта, его виды и причины в профессиональной среде. 5.2. Диагностика и прогнозирование конфликтных ситуаций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | 5.3. Стратегии и техники разрешения конфликтов: переговоры, медиация.<br>5.4. Управление стрессом и эмоциональным состоянием в деловом общении.                                                                                                                                            |
| Раздел 6. | Коммуникации в конкретных ситуациях гостиничного бизнеса                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тема 6.   | 6.1. Приём гостя и установление первоначального контакта.<br>6.2. Выявление потребностей гостя и презентация услуг.<br>6.3. Работа с жалобами и претензиями: алгоритм действий, коммуникативные техники.<br>6.4. Коммуникации внутри коллектива: с коллегами, подчинёнными, руководителем. |

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

| № п/п     | Темы практических занятий                                                                                                                                                              | Формы практических занятий | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Семестр 2 |                                                                                                                                                                                        |                            |                     |                                       |                      |
| 1         | Разбор структуры коммуникативного акта, ролей участников, факторов, влияющих на результативность взаимодействия (в т. ч. с учётом специфики сервиса).                                  | семинар                    | 0,5                 | -                                     | 1                    |
| 2         | Анализ структуры коммуникативного акта (кто, что, кому, как, с каким эффектом). Студенты разбирают реальные диалоги из сферы гостеприимства, выделяя каналы, барьеры и обратную связь. | семинар                    | 0,5                 | -                                     | 2                    |
| 3         | «Деловая коммуникация как интерактивный процесс». Изучение моделей взаимодействия (кооперация, конкуренция):                                                                           | семинар                    | 1                   | -                                     | 3                    |

|       |                                                                                                                                                                                                                      |         |     |    |   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|----|---|
|       | смоделировать диалог между администратором и гостем в сложной ситуации (например, при овербукинге) и обсудить стратегии взаимодействия                                                                               |         |     |    |   |
| 4     | «Принципы профессиональной морали: профессиональный долг, совесть, честь, достоинство». Дискуссия о этических дилеммах в гостиничном сервисе (конфиденциальность данных гостя, честная реклама услуг).               | семинар | 0,5 | 10 | 4 |
| 5     | «Типология конфликтов в организациях гостеприимства». Классификация конфликтов (межличностные, ролевые, организационные): разбор конкретных конфликтных ситуаций из гостиничной практики.                            | семинар | 0,5 | -  | 5 |
| 6     | «Критика и комплименты в деловой коммуникации». Анализ конструктивных и деструктивных форм обратной связи. Упражнение: отработать формулировки тактичной критики и искреннего комплимента в адрес коллеги или гостя. | семинар | 1   | 1  | 6 |
| Всего |                                                                                                                                                                                                                      |         | 4   | 1  |   |

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

| № п/п                           | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Учебным планом не предусмотрено |                                 |                     |                                       |                      |
|                                 |                                 |                     |                                       |                      |
| Всего                           |                                 |                     |                                       |                      |

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы  
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся  
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

| Вид самостоятельной работы                        | Всего, час | Семестр 2, час |
|---------------------------------------------------|------------|----------------|
| 1                                                 | 2          | 3              |
| Изучение теоретического материала дисциплины (ТО) | 50         | 50             |
| Курсовое проектирование (КП, КР)                  | -          | -              |
| Расчетно-графические задания (РГЗ)                | -          | -              |
| Выполнение реферата (Р)                           | -          | -              |
| Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ) | 10         | 10             |
| Домашнее задание (ДЗ)                             | 15         | 15             |
| Контрольные работы заочников (КРЗ)                | 15         | 15             |
| Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)        | 10         | 10             |
| Всего:                                            | 100        | 100            |

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий  
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.  
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

| URL адрес                                                                                                                                    | Наименование                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/2082503">https://znanium.com/catalog/product/2082503</a><br>Режим доступа: по подписке. | Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4е изд., испр. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с. |

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/1998816">https://znanium.com/catalog/product/1998816</a><br>Режим доступа: по подписке. | Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросскультурные коммуникации: учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 323 с.                                 |
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/1876389">https://znanium.com/catalog/product/1876389</a><br>Режим доступа: по подписке. | Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 368 с.                                         |
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/1912985">https://znanium.com/catalog/product/1912985</a><br>Режим доступа: по подписке. | Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 348 с.          |
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/1230217">https://znanium.com/catalog/product/1230217</a><br>Режим доступа: по подписке. | Ореховская, Н. А. Социальные коммуникации: учебник / Н. А. Ореховская. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021. - 224 с.                                                       |
| URL:<br><a href="https://znanium.com/catalog/product/2005244">https://znanium.com/catalog/product/2005244</a><br>Режим доступа: по подписке. | Лебедева, М. М. Технология международных переговоров в цифровую эпоху: учебник / М. М. Лебедева, Е. С. Зиновьева. - Москва: Издательство «Аспект Пресс», 2022. - 250 с. |

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

| URL адрес                                               | Наименование                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="https://pro.guap.ru/">https://pro.guap.ru/</a> | Элементы электронного курса по дисциплине размещены внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения» |

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование |
|-------|--------------|
|-------|--------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» ( <a href="https://pro.guap.ru/">https://pro.guap.ru/</a> разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке <a href="https://guap.ru/it/system/iso">https://guap.ru/it/system/iso</a> |
| 2 | Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» ( <a href="https://guap.ru/">https://guap.ru/</a> ), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)                                                                                                                                                                             |
| 3 | Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке <a href="https://guap.ru/it/system/iso/po">https://guap.ru/it/system/iso/po</a> )                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5 | MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

| № п/п                                       | Наименование                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Электронные библиотечные ресурсы и системы  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                           | Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий ( <a href="https://lib.guap.ru/">https://lib.guap.ru/</a> ), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП                                                                                                                             |
| 2                                           | Научная электронная библиотека «eLIBRARY» ( <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> ), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП                                                                                                                                   |
| 3                                           | ЭБС «Лань» ( <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> ), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП                                                                                                                                                              |
| 4                                           | ЭБС Znanium ( <a href="https://znanium.ru/">https://znanium.ru/</a> ), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП                                                                                                                                                                   |
| 5                                           | Образовательная платформа «Юрайт» ( <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> ), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП                                                                                                                                                 |
| 6                                           | Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» ( <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> ), свободный доступ                                                                                                                                                                                        |
| Информационные и справочно-правовые системы |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                           | "Консультант Плюс" ( <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП                                                                                                                                                                 |
| Современные профессиональные базы данных    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.                                          | Журнал «Современный отель» ( <a href="https://ru.hotel.report/">https://ru.hotel.report/</a> ), свободный доступ                                                                                                                                                                                                           |
| 2.                                          | Журнал «Ресторановедъ» ( <a href="https://restoranoved.ru/articles/marina-naumova-dolzheny-ostavatsya-shefy-kotorye-budut-nesti-tradiczii-i-kulturu-svoej-strany/">https://restoranoved.ru/articles/marina-naumova-dolzheny-ostavatsya-shefy-kotorye-budut-nesti-tradiczii-i-kulturu-svoej-strany/</a> ), свободный доступ |
| 3.                                          | Журнал «Санаторно-курортная отрасль» ( <a href="https://sko-online.ru/">https://sko-online.ru/</a> ), свободный доступ                                                                                                                                                                                                     |
| 4.                                          | Hotelier.PRO — онлайн-журнал для профессионалов отельного бизнеса и специалистов гостиничной индустрии, занимающихся управлением ( <a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a> ), свободный доступ                                                                                                           |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Welcome Times — сетевое издание для отельеров, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и специалистов в сфере HoReCa ( <a href="https://welcometimes.ru/">https://welcometimes.ru/</a> ), свободный доступ                                                                  |
| 6. | HoReCa Magazine — ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания. Журнал охватывает все аспекты работы в гостиницах и ресторанах ( <a href="https://www.horeca-magazine.ru/">https://www.horeca-magazine.ru/</a> ), свободный доступ |
| 7. | Frontdesk.ru — интернет-портал, индустрии гостеприимства в России и странах СНГ ( <a href="https://www.frontdesk.ru/">https://www.frontdesk.ru/</a> ), свободный доступ                                                                                                               |
| 8. | Hotel.Report — информационно-аналитический портал для профессионалов гостиничного бизнеса и туристической индустрии ( <a href="https://ru.hotel.report/">https://ru.hotel.report/</a> ), свободный доступ                                                                             |

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

| № п/п | Наименование составной части материально-технической базы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Номер аудитории (при необходимости) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1     | Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.          |                                     |
| 2     | Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi. |                                     |
| 3     | Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.                                                                                                                                                                |                                     |

#### 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| Вид промежуточной аттестации | Перечень оценочных средств |
| Дифференцированный зачёт     | Список вопросов;<br>Тесты. |

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

| Оценка компетенции                    | Характеристика сформированных компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5-балльная шкала                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| «отлично»<br>«зачтено»                | Обучающийся:<br>– глубоко и всесторонне усвоил программный материал;<br>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;<br>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;<br>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;<br>– делает выводы и обобщения;<br>– свободно владеет системой специализированных понятий.<br>– правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**. |
| «хорошо»<br>«зачтено»                 | Обучающийся:<br>– твердо усвоил программный материал, грамотно и, по существу, излагает его, опираясь на знания основной литературы;<br>– не допускает существенных неточностей;<br>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;<br>– аргументирует научные положения;<br>– делает выводы и обобщения;<br>– владеет системой специализированных понятий.<br>– правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.                                                                 |
| «удовлетворительно»<br>«зачтено»      | – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу, излагает его, опираясь на знания только основной литературы;<br>– допускает несущественные ошибки и неточности;<br>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;<br>– слабо аргументирует научные положения;<br>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;<br>– частично владеет системой специализированных понятий.<br>– правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.                   |
| «неудовлетворительно»<br>«не зачтено» | – обучающийся не усвоил значительной части программного материала;<br>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;<br>– испытывает трудности в практическом применении знаний;<br>– не может аргументировать научные положения;<br>– не формулирует выводов и обобщений.<br>– правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.                                                                                                                            |

Примечание: \*\* по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для экзамена | Код индикатора |
|-------|----------------------------------------|----------------|
|       | Учебным планом не предусмотрено        |                |

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета                                                                                | Код индикатора |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.    | Информационная составляющая деловой коммуникации: источники, достоверность, отбор информации для принятия управленческого решения. | УК-1. Д.3      |
| 2.    | Типичные ошибки и искажения информации в деловой коммуникации и способы их нейтрализации.                                          | УК-4.3.1       |
| 3.    | Понятие и структура деловой коммуникации; виды и функции делового общения.                                                         | УК-4.У.1       |
| 4.    | Вербальные и невербальные средства делового общения; их роль в обслуживании гостей.                                                | УК-4.В.1       |
| 5.    | Устные формы делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание, телефонный разговор.                                         | УК-5.Д.2       |
| 6.    | Психологические барьеры в деловом общении и приёмы их преодоления.                                                                 | ОПК-2.3.1      |
| 7.    | Техники активного слушания и правила эффективного задавания вопросов в переговорах с партнёрами и клиентами.                       | ОПК-2.У.1      |
| 8.    | Письменные формы деловой коммуникации: структура и стилистика делового письма, служебной записки, приказа.                         | ОПК-2.В.1      |
| 9.    | Деловой этикет и деловой протокол в гостиничном бизнесе: правила приветствия, представления, визитных карточек.                    | ПК-6.3.2       |
| 10.   | Межкультурная коммуникация в сфере гостеприимства: национально-культурные особенности делового этикета.                            | ПК-6.У.2       |
| 11.   | Особенности общения с иностранными гостями отеля: культурные, языковые и поведенческие различия.                                   | ПК-6.У.4       |
| 12.   | Управленческая коммуникация с персоналом: постановка задач, обратная связь, делегирование, мотивация.                              | УК-1. Д.3      |
| 13.   | Роль деловой коммуникации в управлении службами гостиницы; коммуникация как функция менеджмента.                                   | УК-4.3.1       |
| 14.   | Конфликты в гостиничном сервисе и деловом общении: типология, причины, способы разрешения.                                         | УК-4.У.1       |
| 15.   | Работа с жалобами и претензиями гостей: алгоритм действий, техника активного слушания, предотвращение конфликта.                   | УК-4.В.1       |
| 16.   | Роль деловой коммуникации при изучении удовлетворённости и лояльности гостей (опросы, анкетирование, интервью).                    | УК-5.Д.2       |
| 17.   | Проведение переговоров и презентаций при продвижении гостиничных услуг и работе с партнёрами.                                      | ОПК-2.3.1      |
| 18.   | Публичное выступление и презентация: структура, техника, работа с аудиторией.                                                      | ОПК-2.У.1      |

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

| № п/п | Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|
|-------|--------------------------------------------------------------------------|

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

| № п/п              | Примерный перечень вопросов для тестов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Код индикатора  |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 1                  | <p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.<br/>Какой элемент структуры коммуникативного процесса, согласно теории коммуникации, отвечает за обратную связь и позволяет отправителю оценить эффективность сообщения?</p> <p>а) Канал передачи<br/>б) Кодирование<br/>с) Декодирование<br/>д) Реакция получателя</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.<br/>Какие из перечисленных факторов относятся к коммуникативным барьерам, которые могут снижать эффективность делового общения в гостиничном бизнесе?</p> <p>а) Различия в статусе участников<br/>б) Использование профессионального жаргона<br/>с) Четкая структура сообщения<br/>д) Эмоциональное состояние собеседника</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите стороны общения (по классификации, принятой в социальной психологии) с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.<br/>Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС.</p> <table><tr><th>Сторона общения</th><th>Содержание</th></tr><tr><td>А) Перцептивная</td><td>1) Обмен информацией, использование вербальных и невербальных средств</td></tr><tr><td>В) Коммуникативная</td><td>2) Восприятие и понимание партнера, формирование образа собеседника</td></tr><tr><td>С) Интерактивная</td><td>3) Организация взаимодействия, совместные действия, влияние на поведение</td></tr><tr><td></td><td>4) Передача эмоционального состояния через мимику и жесты</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите правильный порядок этапов процесса деловой коммуникации при принятии управленческого решения. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Получение обратной связи и оценка результата<br/>2) Передача информации по каналу связи<br/>3) Формулирование идеи и кодирование сообщения<br/>4) Декодирование и интерпретация сообщения получателем</p> | Сторона общения | Содержание | А) Перцептивная | 1) Обмен информацией, использование вербальных и невербальных средств | В) Коммуникативная | 2) Восприятие и понимание партнера, формирование образа собеседника | С) Интерактивная | 3) Организация взаимодействия, совместные действия, влияние на поведение |  | 4) Передача эмоционального состояния через мимику и жесты | УК-1. Д.3 |
| Сторона общения    | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |
| А) Перцептивная    | 1) Обмен информацией, использование вербальных и невербальных средств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |
| В) Коммуникативная | 2) Восприятие и понимание партнера, формирование образа собеседника                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |
| С) Интерактивная   | 3) Организация взаимодействия, совместные действия, влияние на поведение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |
|                    | 4) Передача эмоционального состояния через мимику и жесты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                 |                                                                       |                    |                                                                     |                  |                                                                          |  |                                                           |           |

|                        | <p>5) Возникновение потребности в передаче информации</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.<br/>В чем заключается роль информационной составляющей в деловой коммуникации, и какие критерии достоверности информации необходимо учитывать при поиске данных для подготовки управленческого решения в гостиничном предприятии?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 2                      | <p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.<br/>Какая техника активного слушания предполагает повторение ключевых слов собеседника для уточнения и подтверждения понимания?</p> <p>a) Резюмирование<br/>b) Эхо-техника (повтор)<br/>c) Уточняющие вопросы<br/>d) Интерпретация</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.<br/>Какие из перечисленных невербальных средств относятся к кинетическим (двигательным) компонентам общения?</p> <p>a) Жесты<br/>b) Дистанция между собеседниками<br/>c) Мимика<br/>d) Позы</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите устные формы делового общения с их основными характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС.</p> <table><tr><th>Устная форма</th><th>Характеристика</th></tr><tr><td>А) Деловая беседа</td><td>1) Коллегиальное обсуждение проблем, принятие решений, фиксация в протоколе</td></tr><tr><td>В) Переговоры</td><td>2) Двусторонний обмен мнениями, аргументация, поиск компромисса</td></tr><tr><td>С) Совещание</td><td>3) Целенаправленное обсуждение с целью достижения договоренности, тактические приемы</td></tr><tr><td>Д) Телефонный разговор</td><td>4) Оперативное решение вопросов, отсутствие визуального контакта, речевой этикет</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки к деловым переговорам. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Определение позиций и интересов сторон<br/>2) Анализ альтернативных вариантов<br/>3) Сбор информации о партнере<br/>4) Формулировка целей переговоров</p> | Устная форма | Характеристика | А) Деловая беседа | 1) Коллегиальное обсуждение проблем, принятие решений, фиксация в протоколе | В) Переговоры | 2) Двусторонний обмен мнениями, аргументация, поиск компромисса | С) Совещание | 3) Целенаправленное обсуждение с целью достижения договоренности, тактические приемы | Д) Телефонный разговор | 4) Оперативное решение вопросов, отсутствие визуального контакта, речевой этикет | УК-4.3.1<br>УК-4.У.1<br>УК-4.В.1 |
| Устная форма           | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |
| А) Деловая беседа      | 1) Коллегиальное обсуждение проблем, принятие решений, фиксация в протоколе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |
| В) Переговоры          | 2) Двусторонний обмен мнениями, аргументация, поиск компромисса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |
| С) Совещание           | 3) Целенаправленное обсуждение с целью достижения договоренности, тактические приемы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |
| Д) Телефонный разговор | 4) Оперативное решение вопросов, отсутствие визуального контакта, речевой этикет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                |                   |                                                                             |               |                                                                 |              |                                                                                      |                        |                                                                                  |                                  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|----------|
|             | <p>5) Разработка стратегии и тактики ведения переговоров</p> <p>6) Подготовка необходимых документов и материалов</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Опишите структуру деловой беседы (этапы) и приведите примеры аргументации, которые могут быть использованы при обсуждении условий проживания с корпоративным клиентом гостиницы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
| 3           | <p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Согласно правилам делового этикета, при представлении двух коллег друг другу в международной гостинице, в первую очередь следует назвать имя:</p> <p>а) Младшего по должности</p> <p>б) Старшего по должности</p> <p>с) Женщины</p> <p>д) Мужчины</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Какие из перечисленных элементов составляют профессиональный имидж сотрудника гостиничного бизнеса?</p> <p>а) Внешний вид и стиль одежды</p> <p>б) Уровень владения иностранными языками</p> <p>с) Длительность рабочего дня</p> <p>д) Манера общения с гостями и коллегами</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите культурные особенности делового этикета с их проявлениями в межкультурной коммуникации. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC.</p> <table><tr><td>Культура</td><td>Особенность делового этикета</td></tr><tr><td>А) Япония</td><td>1) Предпочтение прямых, открытых высказываний, ценность времени</td></tr><tr><td>В) Германия</td><td>2) Обмен визитными карточками с соблюдением формальных ритуалов, значение иерархии</td></tr><tr><td>С) США</td><td>3) Активное использование жестов, более свободная дистанция в общении</td></tr><tr><td>Д) Италия</td><td>4) Пунктуальность, строгое следование регламенту, точность в документах</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите порядок действий сотрудника службы приема при встрече иностранного гостя с учетом культурных особенностей. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Уточнение предпочтений гостя (номер, питание, дополнительные услуги)</p> <p>2) Профессиональное приветствие на языке гостя или на английском языке</p> | Культура | Особенность делового этикета | А) Япония | 1) Предпочтение прямых, открытых высказываний, ценность времени | В) Германия | 2) Обмен визитными карточками с соблюдением формальных ритуалов, значение иерархии | С) США | 3) Активное использование жестов, более свободная дистанция в общении | Д) Италия | 4) Пунктуальность, строгое следование регламенту, точность в документах | УК-5.Д.2 |
| Культура    | Особенность делового этикета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
| А) Япония   | 1) Предпочтение прямых, открытых высказываний, ценность времени                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
| В) Германия | 2) Обмен визитными карточками с соблюдением формальных ритуалов, значение иерархии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
| С) США      | 3) Активное использование жестов, более свободная дистанция в общении                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |
| Д) Италия   | 4) Пунктуальность, строгое следование регламенту, точность в документах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                              |           |                                                                 |             |                                                                                    |        |                                                                       |           |                                                                         |          |

|                     | <p>3) Информирование о правилах проживания и услугах отеля с учетом культурно-специфических нюансов</p> <p>4) Завершение регистрации и предложение помощи с багажом</p> <p>5) Выяснение культурных ограничений (например, религиозных, пищевых)</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Какие факторы межкультурного разнообразия наиболее значимы для эффективной деловой коммуникации в международной гостинице, и как их учет может повысить лояльность гостей?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|------------------|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 4                   | <p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. [L]<br/>[SEP]Какой стиль управления конфликтом характеризуется стремлением к уходу от решения проблемы и низкой степенью удовлетворения интересов обеих сторон?</p> <p>a) Компромисс</p> <p>b) Избегание</p> <p>c) Принуждение</p> <p>d) Сотрудничество</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Какие методы и приемы планирования и контроля деятельности подразделений гостиницы непосредственно связаны с управленческой коммуникацией?</p> <p>a) Постановка SMART-задач</p> <p>b) Проведение оперативных совещаний</p> <p>c) Оформление трудовых договоров</p> <p>d) Организация обратной связи с персоналом</p> <p>3. Прочитайте текст и соотнесите виды конфликтов, возникающих в организациях гостеприимства, с их типичными причинами. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.</p> <p>Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC.</p> <table><tr><th>Тип конфликта</th><th>Основная причина</th></tr><tr><td>A) Межличностный</td><td>1) Нечеткое распределение обязанностей между службами отеля</td></tr><tr><td>B) Ролевой</td><td>2) Личная неприязнь, различия в характерах сотрудников</td></tr><tr><td>C) Организационный</td><td>3) Противоречие между требованиями к сотруднику и его реальными полномочиями</td></tr><tr><td>D) Внутриличностный</td><td>4) Противоречие между профессиональными ценностями и внешними требованиями</td></tr></table> <p>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов управления конфликтной ситуацией в гостиничном предприятии. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> | Тип конфликта | Основная причина | A) Межличностный | 1) Нечеткое распределение обязанностей между службами отеля | B) Ролевой | 2) Личная неприязнь, различия в характерах сотрудников | C) Организационный | 3) Противоречие между требованиями к сотруднику и его реальными полномочиями | D) Внутриличностный | 4) Противоречие между профессиональными ценностями и внешними требованиями | <p>ОПК-2.3.1</p> <p>ОПК-2.У.1</p> <p>ОПК-2.В.1</p> |
| Тип конфликта       | Основная причина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |
| A) Межличностный    | 1) Нечеткое распределение обязанностей между службами отеля                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |
| B) Ролевой          | 2) Личная неприязнь, различия в характерах сотрудников                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |
| C) Организационный  | 3) Противоречие между требованиями к сотруднику и его реальными полномочиями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |
| D) Внутриличностный | 4) Противоречие между профессиональными ценностями и внешними требованиями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                  |                  |                                                             |            |                                                        |                    |                                                                              |                     |                                                                            |                                                    |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                               | <div>1) Диагностика конфликта и анализ его причин</div> <div>2) Разработка стратегии разрешения конфликта</div> <div>3) Принятие управленческого решения и его реализация</div> <div>4) Мониторинг ситуации и оценка эффективности принятых мер</div> <div>5) Выбор тактики вмешательства (переговоры, медиация, административное воздействие)</div> <div>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</div> <div>Опишите алгоритм действий руководителя службы приема и размещения при возникновении конфликта между сотрудником и гостем, используя методы эффективной управленческой коммуникации.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| 5                             | <div>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</div> <div>При приеме жалобы от гостя на неисправность сантехники в номере, сотрудник гостиницы в первую очередь должен:</div> <div>a) Извиниться и предложить альтернативный номер</div> <div>b) Сообщить гостю время устранения неисправности и вызвать техническую службу</div> <div>c) Предложить компенсацию в виде скидки на следующее проживание</div> <div>d) Зафиксировать жалобу в письменном виде и передать руководству</div> <div>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</div> <div>Какие коммуникативные техники эффективны при выявлении потребностей гостя в процессе заселения?</div> <div>a) Открытые вопросы (Что Вам важно при выборе номера?)</div> <div>b) Техника активного слушания</div> <div>c) Использование профессионального сленга</div> <div>d) Визуальное наблюдение за реакцией гостя</div> <div>3. Прочитайте текст и соотнесите этапы алгоритма работы с жалобами и претензиями гостей с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС.</div> <table><tr><td>Этап</td><td>Содержание</td></tr><tr><td>А) Выслушивание</td><td>1) Предложение конкретных вариантов решения проблемы в рамках полномочий</td></tr><tr><td>В) Эмпатия</td><td>2) Внимательное восприятие жалобы без перебивания, прояснение деталей</td></tr><tr><td>С) Предложение решения</td><td>3) Признание чувств гостя, выражение понимания его расстройства</td></tr><tr><td>Д) Действие</td><td>4) Немедленное выполнение обещанных действий, контроль качества</td></tr><tr><td>Е) Благодарность и завершение</td><td>5) Поблагодарить гостя за обратную связь, предложить дальнейшее содействие</td></tr></table> | Этап | Содержание | А) Выслушивание | 1) Предложение конкретных вариантов решения проблемы в рамках полномочий | В) Эмпатия | 2) Внимательное восприятие жалобы без перебивания, прояснение деталей | С) Предложение решения | 3) Признание чувств гостя, выражение понимания его расстройства | Д) Действие | 4) Немедленное выполнение обещанных действий, контроль качества | Е) Благодарность и завершение | 5) Поблагодарить гостя за обратную связь, предложить дальнейшее содействие | <div>ПК-6.3.2</div> <div>ПК-6.У.2</div> <div>ПК-6.У.4</div> |
| Этап                          | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| А) Выслушивание               | 1) Предложение конкретных вариантов решения проблемы в рамках полномочий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| В) Эмпатия                    | 2) Внимательное восприятие жалобы без перебивания, прояснение деталей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| С) Предложение решения        | 3) Признание чувств гостя, выражение понимания его расстройства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| Д) Действие                   | 4) Немедленное выполнение обещанных действий, контроль качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |
| Е) Благодарность и завершение | 5) Поблагодарить гостя за обратную связь, предложить дальнейшее содействие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |            |                 |                                                                          |            |                                                                       |                        |                                                                 |             |                                                                 |                               |                                                                            |                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>4. Прочитайте текст и установите последовательность действий при общении с гостем на иностранном языке в ситуации, когда гость недоволен качеством обслуживания. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Принести извинения на языке гостя и проявить эмпатию<br/> 2) Использовать простые, четкие фразы для уточнения проблемы<br/> 3) Предложить варианты решения и согласовать их с гостем<br/> 4) Зафиксировать проблему и принятое решение в системе CRM отеля<br/> 5) Проконтролировать исполнение решения и сообщить гостю о результате</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.<br/> Разработайте типовой сценарий устной коммуникации на английском языке для приветствия гостя, выявления его потребностей и предложения дополнительных услуг в процессе регистрации (check-in). Включите в ответ ключевые фразы и последовательность действий.</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

| № п/п | Перечень контрольных работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | <p>Анализ структуры и функций деловой коммуникации в гостиничном предприятии</p> <p>На основе теоретического материала и практических примеров описать структуру коммуникативного процесса, выделить его элементы, дать характеристику функциям делового общения применительно к работе службы приёма и размещения. Привести примеры коммуникативных барьеров и способов их преодоления.</p>           |
| 2     | <p>Вербальные и невербальные средства общения: особенности применения в гостиничном сервисе</p> <p>Составить сравнительную таблицу вербальных и невербальных средств общения, используемых в контакте с гостем. Привести примеры эффективного использования жестов, мимики, интонации и речевых формул в типичных ситуациях обслуживания (приветствие, прощание, разрешение конфликта).</p>            |
| 3     | <p>Разработка сценария деловой беседы с гостем при разрешении конфликтной ситуации</p> <p>Разработать пошаговый сценарий беседы администратора с недовольным гостем (например, при овербукинге, несоответствии номера заявленному). Включить этапы: установление контакта, активное слушание, аргументация, предложение альтернатив, завершение разговора. Обосновать выбор речевых тактик.</p>        |
| 4     | <p>Межкультурные аспекты делового общения: адаптация стандартов обслуживания для иностранных гостей</p> <p>Выбрать две страны (например, Китай и Германия) и описать их культурные особенности, влияющие на деловой этикет и коммуникацию в гостинице. Предложить конкретные рекомендации по адаптации приветствия, регистрации, реагированию на просьбы и жалобы для представителей этих культур.</p> |
| 5     | <p>Деловой этикет и профессиональный имидж сотрудника гостиницы</p> <p>Составить памятку для нового сотрудника службы приёма, включающую правила внешнего вида, речевого этикета, обращения к гостям, обмена</p>                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | визитками и использования электронной почты. Привести примеры этичных и неэтичных фраз в общении с клиентами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6  | Управленческие коммуникации: постановка задач, обратная связь, мотивация персонала<br>Описать систему управленческих коммуникаций в гостинице (вертикальные и горизонтальные связи). Разработать план проведения оперативного совещания с сотрудниками службы размещения, включив элементы постановки целей, делегирования и обеспечения обратной связи. Привести примеры формулировок задач по SMART.                                                                           |
| 7  | Техники активного слушания и эффективного задавания вопросов в работе с клиентами<br>Провести сравнительный анализ техник активного слушания (эхо, резюмирование, перефразирование, уточнение) и типов вопросов (открытые, закрытые, альтернативные). Проиллюстрировать примерами из практики гостиничного сервиса, показав, как применение этих техник помогает выявить потребности гостей и повысить их удовлетворённость.                                                     |
| 8  | Алгоритм работы с жалобами и претензиями гостей: разработка памятки<br>Создать памятку для сотрудников стойки регистрации «Как эффективно работать с жалобами». Включить этапы: выслушивание, выражение эмпатии, уточнение деталей, предложение решений, действие, благодарность. Для каждого этапа дать конкретные речевые шаблоны на русском и английском языке.                                                                                                               |
| 9  | Подготовка письменных деловых документов (служебная записка, ответ на претензию, коммерческое предложение)<br>Выполнить три практических задания:<br>1) написать служебную записку руководителю о недостатках в работе горничных;<br>2) подготовить письменный ответ на претензию гостя о шуме в номере;<br>3) составить коммерческое предложение для корпоративного клиента о проведении мероприятия в гостинице.<br>Соблюдать структуру, стиль и требования деловой переписки. |
| 10 | Публичное выступление и презентация гостиничных услуг: структура и приёмы воздействия<br>Разработать план и основные тезисы пятиминутной презентации гостиницы перед потенциальными туристическими агентствами. Описать структуру выступления (вступление, основная часть, заключение), предложить визуальное сопровождение (слайды) и приёмы привлечения внимания аудитории, а также способы работы с вопросами.                                                                |

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших

достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- изучение терминологического поля изучаемого раздела дисциплины;
- краткий экскурс в историю развития деловых коммуникаций в отечественной и зарубежной науке;
- рассмотрение основных проблем изучаемой области в конкретном разделе;
- объединение смежных дисциплинарных понятий рассматриваемого раздела дисциплины.

## 11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

В ходе подготовки к семинару обучающийся должен изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, проанализировать научные статьи и дополнительные медиа материалы по теме. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

## 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Студентам предлагаются задания, направленные на обобщение полученных теоретических знаний при решении реальных исследовательских задач. Вместе с тем задания могут быть представлены в формате теоретических иллюстраций, требующих глубокого осмысления со стороны студентов, или реальных примеров и ситуаций, решаемых и моделируемых совместно с преподавателем. Многие задания являются комбинированными и включают в себя сразу несколько видов работ. Как правило, для их выполнения важны не только полученные знания, но и субъективные особенности креативного мышления студентов. Некоторые задания требуют самостоятельности со стороны обучающихся, что способствует развитию дополнительных навыков в рамках освоения данной дисциплины.

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, семинара, кейса и деловой игры.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ  
*Учебным планом не предусмотрено.*

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы  
*Учебным планом не предусмотрено.*

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения выполнение контрольных работ является элементом текущего контроля успеваемости и самостоятельной работы.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы. Самостоятельная работа заключается в подготовке итогового задания по дисциплине «Деловые коммуникации», а также выполнения домашних заданий.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости;
- устный опрос по практическим работам.

В течение семестра обучающиеся загружают в ЭИОС ГУАП отчётные материалы, в соответствии с установленными НПР требованиями и методами проведения ТКУ, а НПР оценивают загруженные материалы. Оценка, сделанная НПР, зарегистрированным под своим логином и паролем, является оценкой результатов ТКУ.

Для проведения текущего контроля успеваемости перед каждым практическим занятием выделяется до 10 минут на опрос. Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при проведении промежуточной аттестации.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

| Дата внесения<br>изменений и<br>дополнений.<br>Подпись<br>внесшего<br>изменения | Содержание изменений и дополнений | Дата и №<br>протокола<br>заседания<br>кафедры | Подпись<br>зав.<br>кафедрой |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                 |                                   |                                               |                             |
|                                                                                 |                                   |                                               |                             |
|                                                                                 |                                   |                                               |                             |
|                                                                                 |                                   |                                               |                             |
|                                                                                 |                                   |                                               |                             |