

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"**

**УТВЕРЖДАЮ**



Директор по работе с  
кадрами ФГБОУ ВО  
"КубГУ»

Евдокимов А.А.

2023 г.

М.П.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

**Объем в часах:** 40 часов

**Форма обучения:** очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

**Организация обучения:** 2 недели, одновременно (непрерывно)

г. Краснодар

2023 г.

Разработчик программы:

Мезенцева Екатерина Викторовна, заведующая кафедрой социально-гуманитарных дисциплин, кандидат экономических наук, доцент, филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Тихорецке

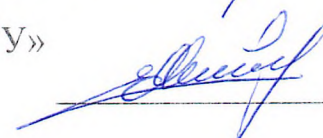
Программа рассмотрена на заседании Ученого совета филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Тихорецке (протокол № 1 от «28» августа 2023 г.) и рекомендована к реализации в системе ДПО филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Тихорецке.

Председатель Учёного совета



Е.Н.Астанкова

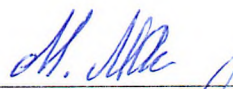
Директор филиала ФГБОУ ВО «КубГУ»  
в г. Тихорецке, к.соц.н.



Е.Н.Астанкова

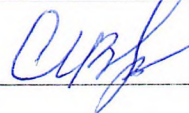
**Эксперты:**

Директор ООО «Центр  
оказания консалтинговых услуг»



М.В.Митова

Директор ООО «АУДИТСИСТЕМА»



М.В.Володина

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 г. № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06);

Методические рекомендации по организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06);

Нормативные документы по организации учебного процесса в КубГУ (<https://www.kubsu.ru/ru/node/24>):

- Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» (в редакции приказа от 7 сентября 2016 г. № 1242 с изменениями, внесенными приказом от 18 апреля 2019 г. № 606 на основании решения ученого совета от 5 апреля 2019 г. (протокол № 8);

- Положение о внутренней оценке качества дополнительных профессиональных программ и их результатов, утвержденное приказом от 18 апреля 2019 г. № 595 на основании решения ученого совета от 5 апреля 2019 г. (протокол № 8);

- Положение об организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное решением ученого совета от 27 января 2017 года (протокол № 6);

- Положение о порядке применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное приказом от 8 июля 2021 года № 1181 на основании решения ученого совета от 25.06.2021 (протокол № 12);

- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (Приказ Росстандарта от 10.11.2015 № 1745-ст).

Программа разработана на основе:

- Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н;

- ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

## 1.2. Область применения программы

Областью профессиональной деятельности (сферой профессиональной деятельности) слушателей, освоивших данную программу повышения квалификации, являются организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.);  
33.022 Работник по приему и размещению гостей.

Слушатели могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Объекты профессиональной деятельности: организация процесса предоставления услуг; запросы потребителей гостиничного продукта; процесс предоставления услуг; технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта.

### **1.3. Требования к слушателям (категории слушателей)**

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена, и опыт работы не менее одного года в должности порттье или администратора службы приема и размещения.

### **1.4. Цель, планируемые результаты обучения**

Цель обучения: совершенствование компетенций слушателей в области приема, регистрации, размещения гостей, а также выстраивания с ними эффективной коммуникации.

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 4.

Виды и задачи профессиональной деятельности лиц, освоивших программу дополнительной профессиональной подготовки, включают в себя координацию деятельности по бронированию гостиничных услуг, приему, размещению и выписке гостей, организации обслуживания гостей в процессе проживания, продвижения гостиничного продукта.

Программа повышения квалификации «Администрирование в сфере гостиничных услуг» разработана с учетом имеющихся у слушателей знаний, умений в области гостиничного сервиса, а также профессиональных компетенций слушателей в соответствии с имеющейся квалификацией и направлена на их качественное изменение в рамках, предусмотренных профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей».

### **Трудовые функции, на которые ориентирована программа:**

<i>Трудовая функция</i>	<i>Содержание трудовой функции</i>
Обобщенная трудовая функция	Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Трудовая функция	Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- способность осуществлять координацию деятельности по организации и обслуживанию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения (ПК-1);
- способность осуществлять деловую коммуникацию, в том числе в условиях конфликта (ПК-2).

Слушатель в результате освоения программы должен иметь освоенные профессиональные компетенции согласно следующим показателям:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата		
	Практический опыт	Умения	Знания
способность осуществлять координацию деятельности по организации и обслуживанию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения (ПК-1)	- поиск и работа с нормативными и правовыми документами в сфере гостиничного дела; - организация, управление и контроль процессов обслуживания в сфере гостиничного дела	- анализировать нормативные и правовые документы, связанные со своей профессиональной деятельностью; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе	- законодательство РФ о предоставлении услуг в гостиничном деле; - правила бронирования, регистрации, размещения и обслуживания российских и иностранных гостей в гостиничных предприятиях; - основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиничных предприятиях
способность осуществлять деловую коммуникацию, в том числе в условиях конфликта (ПК-2)	- взаимодействие с коллегами, партнерами, потребителями услуг через проведение встреч, деловых выступлений, переговоров, совещания, переписок; - решение конфликтных (проблемных) ситуаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	- организовывать устную и письменную коммуникацию с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; - вступать в эффективную коммуникацию с гостями и сотрудниками гостиничного предприятия; - управлять конфликтными ситуациями; - работать с возражениями и жалобами	- основы межличностного и делового общения, переговоров; - стратегии поведения в конфликтных ситуациях; - правила обработки возражений и жалоб и их коммуникационное сопровождение

**1.5. Режим занятий:** не более 24 часов в неделю, 4-6 часов в день.

**1.6. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы** – документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

**1.7. Структура и принципы построения программы.** Программа разработана на основе модульно-компетентного подхода и состоит из 2 модулей, включающих 7 дисциплин:

Модуль 1. Координация деятельности по организации и обслуживанию гостей.

Модуль 2. Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость	Контактные часы	В том числе		Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Форма контроля
				Лекции	Практические занятия				
1.1.	Нормативно-правовые основы функционирования службы приема и размещения	2	2	2					зачет(тестирование)
1.2.	Организационно-технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг	6	4	2	2	2			зачет (тестирование)
1.3.	Организационно-технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей	8	6	2	4	2			зачет(тестирование)
1.4.	Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий	6	4		4	2			зачет (тестирование)
2.1.	Основы межличностного и делового общения	6	6	2	4				зачет (тестирование)
2.2.	Управление конфликтными ситуациями	6	4		4	2			зачет (тестирование)
2.3.	Работа с возражениями и жалобами гостей	2	2		2				зачет (тестирование)
	<b>Итого часов</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>						<b>2</b>	<b>Круглый стол</b>
	<b>Всего часов по программе</b>	<b>40</b>							

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Виды учебной работы	Контактные часы, промежуточная и итоговая аттестация	
		1 неделя	2 неделя
1.1. Нормативно-правовые основы функционирования службы приема и размещения	контакт. час.	2	
	самост. раб.	-	
1.2. Организационно-технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг	контакт. час.	4	
	самост. раб.	2	
1.3. Организационно-технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей	контакт. час.	6	
	самост. раб.	2	
1.4. Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий	контакт. час.	4	
	самост. раб.		2
Тестирование	промежут. аттестация		2
2.1. Основы межличностного и делового общения	контакт. час.		6
	самост. раб.		-
2.2. Управление конфликтными ситуациями	контакт. час.		4
	самост. раб.		2
2.3. Работа с возражениями и жалобами гостей	контакт. час.		2
	самост. раб.		-
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>Круглый стол</b>		<b>2</b>
<i>Итого часов в неделю</i>		<i>20</i>	<i>20</i>
<b>Всего часов</b>		<b>40</b>	

#### 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ (ПРЕДМЕТОВ, ДИСЦИПЛИН)

Наименование дисциплин, (тем) программы	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Объем часов
1	2		3
1.1. Нормативно-правовые основы функционирования службы приема и размещения	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	2
	<p>ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с учетом Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 353). Закон РФ «О защите прав потребителей». Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в области предоставления гостиничных услуг: Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями), Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и др. Стандарты приема, размещения и обслуживания гостей.</p>		
	<b>Тематика учебных занятий</b>		2
	<i>Лекция 1. «Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей».</i>		2
1.2. Организационно-технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	6
	<p>Технологический цикл как процесс. Замкнутый технологический цикл обслуживания гостей. Организация и координация деятельности службы бронирования. Виды и способы бронирования. Технология резервирования мест. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов. Гарантии бронирования. Двойное бронирование. Аннулирование бронирования. Ведение учёта и хранение отчётных данных.</p>		
	<b>Тематика учебных занятий</b>		4
	<i>Лекция 1. «Организация службы бронирования»</i>		2
	<i>Практическое занятие 1. «Виды заявок по бронированию и действия по ним»</i>		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2



	<i>Тема: «Особенности гарантированного и негарантированного бронирования».</i>		2	
1.3. Организационно-технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	8	
	Организационная структура службы приема и размещения. Основные задачи и функции службы приема и размещения. Требования к службе приема и размещения. Фазы организации гостевого цикла и их характеристика. Специфика персонала службы приема и размещения и их функциональные обязанности. Правила и требования к процедуре регистрации и выписки гостей. Регистрация и выписка российских и иностранных граждан. Российские АСУ в работе службы приема и размещения.	2		
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>6</b>
	<i>Лекция 1. «Организационная структура гостиничного предприятия»</i>			2
	<i>Практическое занятие 1. «Организация труда и ответственность при выполнении служебных обязанностей персоналом службы приема и размещения»</i>			2
	<i>Практическое занятие 2. «Методы совершенствования деятельности службы приема и размещения»</i>			2
	<b>Самостоятельная работа</b>			<b>2</b>
	<i>Тема: «Требования к процедуре регистрации и выписки гостей»</i>			2
1.4. Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	6	
	Разработка операционных процедур службы приема и размещения. Планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Система дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения. Организация и контроль работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению и пр.	3		
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>4</b>
	<i>Практическое занятие 1. «Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале».</i>			2
	<i>Практическое занятие 2. «Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы».</i>			2
	<b>Самостоятельная работа</b>			<b>2</b>
	<i>Тема: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»</i>			2

<i>Промежуточная аттестация в форме тестирования по модулю 1. «Координация деятельности по организации и обслуживанию гостей» (Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации – в приложении 2 к программе).</i>			<b>2</b>	
2.1. Основы межличностного и делового общения	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>	
	Особенности межличностного взаимодействия. Базовые ожидания в межличностном взаимодействии. Эффекты межличностного восприятия. Типичные трудности межличностного взаимодействия. Особенности деловой коммуникации. Стили межличностного делового общения. Техники и приемы эффективного слушания. Межличностная коммуникация в моделях организационного поведения. Коммуникативные типы деловых партнеров. Письменная деловая коммуникация. Формы деловой коммуникации. Этика, этикет и протокол делового общения.	2		
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>6</b>
	<i>Лекция. «Коммуникативные стили и правила в общении»</i>			2
	<i>Практическое занятие 1. «Продуктивный и непродуктивный стили межличностного делового общения»</i>			2
	<i>Практическое занятие 2. «Способы эмоциональной саморегуляции в межличностном деловом взаимодействии».</i>			2
2.2. Управление конфликтными ситуациями	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>	
	Конфликт как инструмент развития. Классификация конфликтов. Структура и стадии развития конфликта. Конфликтогены. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Причины возникновения конфликтов в организациях. Формы производственных конфликтов. Межличностные стили разрешения конфликта. Прогнозирование, предупреждение (профилактика) конфликта в организации. Технологии регулирования конфликта.	2		
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>4</b>
	<i>Практическое занятие 1. «Причины возникновения конфликта и стадии его развития».</i>			2
	<i>Практическое занятие 2. «Методы управления конфликтами».</i>			2
	<b>Самостоятельная работа</b>			<b>2</b>
	<i>Тема: «Преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте».</i>			2
	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>2</b>	

2.3. Работа с возражениями и жалобами гостей	Работа с возражениями как элемент повышения лояльности гостей. Виды, источники и обработка возражений. Работа с жалобами. Анализ жалоб клиентов. Сбор обратной связи с помощью мобильных технологий.	3	
	<i>Тематика учебных занятий</i>		2
	<i>Практическое занятие 1. «Технология работы с возражениями и жалобами гостей в индустрии гостеприимства»</i>		2
<i>Итоговая аттестация в форме круглого стола</i>			2

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация программы осуществляется Реализация программы осуществляется научно-педагогическими работниками профильных кафедр филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Тихорецке, имеющими высшее образование по профилю преподаваемых дисциплин (тем) и (или) ученую степень доктора/кандидата наук, имеют опыт практической деятельности в соответствующей сфере.

### **5.2. Материально-техническое обеспечение программы**

Реализация программы предполагает наличие учебной аудитории (ауд. 73, Тренинговый кабинет службы бронирования гостиничных услуг (Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., учебная мебель, учебно-методические материалы по дисциплине, электронные образовательные ресурсы по дисциплине, наглядные пособия по дисциплине, облучатель рециркулятор Армед СН 211-115М1-1 шт.))

Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, индивидуальных консультаций, промежуточной и итоговой аттестации, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные демонстрационным оборудованием (презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением: соглашение Microsoft ESS 72569510" "№73-АЭФ/223-ФЗ/2018 06.11.2018; Мой Офис Стандартный, №02-еп/223-ФЗ/2018 от 29.01.2018; Traffic Inspector Pro №13-ОК/2008-3 от 10.06.2008; Corel DRAW Graphics Suite X3, №13-ОК/2008-1от 10.06.2008; Microsoft Office 365 Professional Plus, Microsoft Office for Mac; Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows 8.

Учебные аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

### **5.3. Методическое обеспечение программы (учебно-методические условия достижения планируемых результатов)**

В процессе реализации программы используются различные формы организации учебного процесса и образовательные технологии. В качестве основных форм выступают лекции и практические занятия.

В программе используются современные образовательные технологии:

- информационно-коммуникативные технологии;
- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- проблемное обучение.

Организация лекционной и практической работы слушателей в процессе их

обучения соответствует следующим принципам: вовлечение слушателя в активную систематическую работу; обязательное выполнение всех видов текущего, промежуточного и итогового контроля; корреляция изучаемого материала с содержанием профессиональной деятельности.

Комплексное изучение учебных дисциплин предполагает овладение материалами лекций, учебной литературой, активную работу слушателей в ходе проведения практических занятий, а также выполнение заданий для самостоятельной работы. В образовательном процессе используются различные формы его организации: лекционные, практические занятия, моделирование и анализ ситуаций, работа в малых группах и др.

Предназначение *лекционных* занятий по программе заключается в следующем:

- изложение важнейшей информации по заданной теме;
- помощь в освоении фундаментальных проблем темы;
- ознакомление с инновационными методами и технологиями в области службы приема и размещения.

В ходе *лекций* дается систематизированный материал, раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и проблемные вопросы изучаемого материала, которые должны быть приняты слушателями во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки слушателей к практическим занятиям.

*Практические* занятия предназначены для углубленного изучения тем курсов повышения квалификации. Основной целью *практических занятий* является контроль степени усвоения пройденного материала, хода выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Вид (форма) практического занятия определяется содержанием темы и профилем профессиональной деятельности слушателей. Практические занятия с элементами проблемного обучения призваны способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой темы, обеспечить интерактивное взаимодействие всех субъектов образовательного процесса.

Программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм и методов проведения занятий, в том числе с применением электронных образовательных ресурсов, анализ проблемных и реальных ситуаций, групповые дискуссии в сочетании с внеаудиторной работой для содействия развитию профессиональных компетенций слушателей.

На этапе изучения разделов, которые носят теоретико-практический характер, используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление имеющихся проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы:

- работа в малых группах / парах по моделированию, разбору конкретных и/или проблемных ситуаций;
- проблемная лекция / практическое занятие;
- лекция с элементами дискуссии.

**Моделирование и анализ ситуаций (Кейс-технологии).** Метод *case-study* - инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач, а также совершенствовать аналитические и оценочные навыки, уметь работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

При планировании работы с кейсом рекомендуется определить этапы этого процесса. В обобщенном алгоритме работы с кейсом предлагается:

I этап - Введение в проблему (краткое описание ситуации, изложение сути проблемы в одно предложение);

II этап - Сбор информации (описание всех существенных лиц, сопоставление важных аспектов проблемы, поиск и оценивание информации);

III этап - Рассмотрение альтернатив (разработка различных решений, изучение альтернативных вариантов);

VI этап - Сравнительный анализ (анализ стратегий поиска решений, сравнение с фактически принятым решением, разработка плана мероприятий);

V этап - Презентация решения (представление решения, аргументация выбора);

IV этап - Принятие решения (оценка вариантов решения проблемы, выбор оптимального решения).

**Работа в малых группах** стимулирует взаимное доверие, уверенность, особенно при совместном решении сложных проблем и позволяет использовать образовательные технологии более эффективно.

Предполагается работа в группах, где возможно распределение функциональных ролей: ведущий (организатор) организует обсуждение вопроса, проблемы, вовлекает в него всех членов группы; аналитик задает вопросы участникам по ходу обсуждения проблемы, подвергая сомнению высказываемые идеи, формулировки; протоколист фиксирует все, что относится к решению проблемы; после окончания первичного обсуждения именно он обычно выступает перед группой, чтобы представить мнение, позицию своей команды; наблюдатель оценивает участие каждого члена группы в решении проблемы.

В ходе работы группы стоит обращать внимание на следующие аспекты: уважение к правам и мнениям других людей; готовность к компромиссу и сотрудничеству; готовность слушать; развитые коммуникативные навыки.

**Дискуссия** - это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность.

**Тестирование.** В задании (в тесте) выделены утверждения, содержащие постановку проблемы, и готовые ответы. Среди ответов правильным обычно бывает только один, хотя не исключаются и другие варианты. Число неправильных ответов определяется видом задания.

**Самостоятельная работа** понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время. Целями самостоятельной работы слушателей является систематизация и закрепление приобретенных теоретических и прикладных сведений, углубление и расширение теоретических знаний, совершенствование умений в применении различного рода литературы, необходимой для продуктивной профессиональной деятельности, а также развитие инициативности, обязательности, организованности слушателей.

Самостоятельная работа слушателей основывается на деятельностном подходе, т.е. цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи. Самостоятельная работа может предусматривать индивидуальные задания.

В качестве индивидуальной самостоятельной работы обучающимся предлагаются следующие задания:

1. Работа с научными понятиями - построение тезауруса (схемы основных понятий).
2. Анализ разделов учебника (статьи, пособия) по определенной теме с приведением собственных примеров.

3. Работа с основной и дополнительной литературой, с нормативными правовыми документами отрасли гостеприимства.

4. Составление аналитической справки и др.

*Обучение по программе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме круглого стола.*

**Круглый стол** - один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческими инициативами. Такая форма общения позволяет лучше

усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога и оценить качество усвоенного материала.

#### **5.4. Информационное и учебно-методическое обеспечение программы**

Учебный процесс обеспечен учебной и учебно-методической литературой, нормативной документацией, презентационными материалами, раздаточным материалом и др.

Слушатели имеют доступ к фондам научной библиотеки филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Тихорецке, включающим в себя учебную и научную литературу, фондам периодических изданий, а также к электронным ресурсам:

[www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) - электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE".

<http://e.lanbook.com> - Издательство «Лань» - электронно-библиотечная система;

<https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт»;

Дистанционные образовательные технологии обеспечиваются ресурсами системы дистанционного обучения КубГУ - <https://moodlews.kubsu.ru/>.

#### Перечень используемых учебных изданий, дополнительной литературы, интернет-ресурсов

##### **Основная литература:**

1. Живага, А. Ю. Управление конфликтами и стрессами в организации : учебное пособие / А. Ю. Живага. - Южно-Сахалинск : СахГУ, 2019.- 108 с.

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. -М.: Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов / Т.Л. Тимохина. - изд. 3-е, перераб. - М.: Форум, Инфра-М, 2020. - 351 с.

4. Фаустова, И. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Фаустова. - Москва : Издательство Юрайт, 2023. - 188 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - CTRL: <https://urait.ru/bcode/519848>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Арбузова, И. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб, пособие для студ. высш. учеб, заведений / И.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

2. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ехина, - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2016, - 304 с.

3. Иванов, В.В. Гостиничный менеджмент. Учебник. / В. В. Иванов. - М.: ИНФРА -М., 2013.-384 с.

4. Межличностная и деловая коммуникация : учеб, пособие / С. И. Большаков, И. Ю. Гурушкин, И. И. Коваленко, С. А. Черкашина. - СПб. : СПбГУ, 2011. - 179 с.

5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах / А. В. Сорокина. - М.: Инфра-М, 2016. - 303 с.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Prohotel Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)

2. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

3. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс]. URL: <http://hospitality.ru>
5. Журнал «Современный отель» [Электронный ресурс]. URL: <http://hotelexecutive.ru>
6. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tpnews.ru>
7. Журнал «Турифо». Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru)
8. Образовательный портал - «Корпоративный менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cfm.ru>
9. Официальный сайт по поиску гостиниц [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com>
10. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hrc.ru>
11. РА «Эксперт» [Электронный ресурс]. URL: [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
12. Сайт журнала «Туристический бизнес» [Электронный ресурс]. URL: [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru)
13. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.frontdesk.ru>
14. Электронные версии журналов по гостиничной индустрии [Электронный ресурс]. URL: [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru)

### **Перечень информационных справочных систем**

Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации [полнотекстовый ресурс свободного доступа]. - URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.

Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники: полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. - URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. - URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>

## **5.5. Организация образовательного процесса**

### **5.5.1. Форма обучения и формы организации образовательного процесса**

Программа реализуется в очно-заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в течение 2 недель, одновременно. Режим занятий - не более 24 часов в неделю.

В образовательном процессе используются различные формы его организации: лекционные занятия, в т.ч. с элементами дискуссии, практические занятия, самостоятельная работа, текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация.

### **5.5.2. Формы текущего, промежуточного контроля успеваемости и формы аттестации**

*Текущий контроль успеваемости слушателей.* Целью текущего контроля успеваемости является проверка качества усвоения учебного материала, повышение мотивация слушателей к активной работе в процессе освоения программы обучения.

Мероприятия текущего контроля успеваемости организует преподаватель. Текущий контроль успеваемости может проводиться во время контактной работы по ходу изложения учебного материала; по итогам самостоятельно выполняемых слушателями заданий, а

также при использовании электронной образовательной среды, в том числе с автоматической оценкой результатов обучения. При проведении текущего контроля успеваемости с применением электронного обучения обеспечиваются условия идентификации личности.

Формы текущего контроля успеваемости, порядок проведения и критерии оценки отражаются в фонде оценочных средств. Текущий контроль успеваемости проводится в активных и интерактивных формах, таких как дискуссия, решение кейсовых задач, в т.ч. в малых группах, выполнение индивидуальных заданий и др.

Оценочные средства для проведения текущей аттестации слушателей по модулям 1 и 2 представлен в **приложении № 1** к программе.

*Промежуточная аттестация слушателей.* Целью промежуточной аттестации является оценка уровня освоения слушателем конкретного модуля программы повышения квалификации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и предполагает выполнение теста. Промежуточная аттестация может проводиться и в иных формах (решение практического задания, анализ проблемной ситуации и пр.).

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации слушателей по модулю 1 представлен в **приложении № 2** к программе.

Слушатели, успешно прошедшие промежуточную аттестацию, допускаются к итоговой аттестации.

*Итоговая аттестация* проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся и является обязательной для слушателей, завершающих обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации. Оценка качества освоения дополнительных профессиональных программ проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения. Критерии оценки освоения слушателями дополнительной профессиональной программы определяются настоящей программой (раздел 6).

Итоговая аттестация слушателей проводится аттестационной комиссией, основными функциями которой являются:

- комплексная оценка уровня знаний, умений, компетенций слушателей с учетом целей обучения, вида дополнительной профессиональной программы, установленных требований к результатам освоения программы;

- принятие решения о выдаче/не выдаче слушателям документов о квалификации установленного образца.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о квалификации (удостоверение о повышении квалификации), форма которого утверждается решением ученого совета Кубанского государственного университета.

### 5.5.3. Контроль и оценка результатов освоения дополнительной профессиональной программы

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата			Формы контроля
	Практический опыт	Умения	Знания	
способность осуществлять координацию деятельности по организации и обслуживанию гостей	- поиск и работа с нормативными и правовыми документами в сфере гостиничного дела;	- анализировать нормативные и правовые документы, связанные со своей профессиональной деятельностью;	- законодательство РФ о предоставлении услуг в гостиничном деле; - правила бронирования,	Участие в дискуссиях; Анализ проблемных и конкретных ситуаций; Составление



гостиничного комплекса или иного средства размещения (ПК-1)	- организация, управление и контроль процессов обслуживания в сфере гостиничного дела	- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе	регистрации, размещения и обслуживания российских и иностранных гостей в гостиничных предприятиях; - основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиничных предприятиях	тезауруса / схем основных понятий; Моделирование ситуаций; Тестирование
способность осуществлять деловую коммуникацию, в том числе в условиях конфликта (ПК-2)	- взаимодействие с коллегами, партнерами, потребителями услуг через проведение встреч, деловых выступлений, переговоров, совещания, переписок; - решения конфликтных (проблемных) ситуаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	- организовывать устную и письменную коммуникацию с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; - вступать в эффективную коммуникацию с гостями и сотрудниками гостиничного предприятия; - управлять конфликтными ситуациями; - работать с возражениями и жалобами	- основы межличностного и делового общения, переговоров; - стратегии поведения в конфликтных ситуациях; - правила обработки возражений и жалоб и их коммуникационное сопровождение	Участие в дискуссиях; Анализ проблемных и конкретных ситуаций; Моделирование ситуаций; Участие в работе круглого стола

Оценочные средства и критерии оценки представлены в приложениях № 1 и № 2.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Назначение оценочных средств:** оценка результатов освоения слушателями дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Администрирование в сфере гостиничных услуг»: проведение итоговой аттестации. Форма проведения итоговой аттестации - круглый стол.

### 6.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК-1 Способность осуществлять координацию деятельности по организации и обслуживанию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения ПК-2 Способность осуществлять деловую коммуникацию, в том числе в условиях конфликта	Объектом оценки результатов освоения программы является уровень овладения слушателями компетенциями, связанными с вопросами организации и координации деятельности службы приема и размещения гостей	Уровень сформированности компетенций, предусмотренных программой, который отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

### Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Учебным планом программы предусмотрена итоговая аттестация в форме круглого стола. Для проведения итоговой аттестации формируется аттестационная комиссия численностью 3 человека, возглавляемая председателем, который организует и контролирует ее деятельность, обеспечивает единство требований, предъявляемых к слушателям. Председателем аттестационной комиссии является лицо, не работающее в филиале Кубанского государственного университета г. Тихорецка, имеющее высшее образование и опыт практической деятельности в соответствующей сфере. Кандидатура председателя аттестационной комиссии утверждается решением ученого совета университета. Персональный состав аттестационной комиссии, сформированный из числа научно-педагогических работников филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» г. Тихорецка, имеющих высшее образование в соответствующей сфере, утверждается соответствующим приказом в порядке, предусмотренном в университете.

Модераторами круглого стола выступают члены аттестационной комиссии, которые знакомят слушателей с регламентом выступлений (не более 3-4 минут), предоставляют слово выступающим, вовлекают в дискуссию всех участников, резюмируют их выступления.

Результаты участия каждого слушателя в работе круглого стола оцениваются в баллах, которые в соответствии со шкалой оценивания переводятся в отметку: «зачтено», «не зачтено». Критериями оценки являются следующие показатели:

- полное понимание обсуждаемой проблемы или основной ее сути;
- высказывание собственного или типового суждения по обсуждаемому вопросу;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность вносимых предложений;
- активность в обсуждении, умение вести дискуссию и отстаивать свое мнение.

При обсуждении результатов круглого стола заслушивается мнение каждого члена комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций слушателя и выставляется отметка (зачтено/не зачтено).

Отметка «зачтено» выставляется слушателю, показавшему высокий/хороший/достаточный уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

Отметка «не зачтено» выставляется слушателю, показавшему недостаточный

уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

Результаты итоговой аттестации объявляются слушателям после оформления и подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

## 6.2. Комплект оценочных средств для проведения итоговой аттестации

### 6.2.1. Темы круглого стола

Темами круглого стола по итогам освоения программы могут быть:

- Методы нивелирования рисков при бронировании гостиничных услуг.
- Жалоба клиента как вектор развития гостиничной услуги.
- Специфика требований к процедуре регистрации и выписки гостей (в том числе иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации).
- Пути повышения эффективности работы службы приема и размещения гостей.
- Конфликтная ситуация как фактор риска и неопределенности при оценке деятельности персонала службы приема и размещения гостей.

### 6.2.2. Оценка освоения программы повышения квалификации

<b>ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧАСТИЯ СЛУШАТЕЛЯ В РАБОТЕ КРУГЛОГО СТОЛА</b>		
<b>Предмет(ы) оценивания</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>
Уровень овладения профессиональными компетенциями, необходимыми для реализации профессиональной деятельности в сфере приема и размещения гостей в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.	- полное понимание обсуждаемой проблемы; - высказывание собственного суждения по обсуждаемому вопросу; - аргументированность, взвешенность и конструктивность вносимых предложений; активность в обсуждении, умение вести дискуссию и отстаивать свое мнение.	Соответствует (5 баллов)
	- понимание обсуждаемой проблемы; - высказывание собственного суждения по обсуждаемому вопросу; - аргументированность вносимых предложений; - активность в обсуждении, умение вести дискуссию и отстаивать свое мнение.	Соответствует (4 балла)
	- понимание основной сути обсуждаемой проблемы; - высказывание типового суждения по обсуждаемому вопросу; - слабая активность в обсуждении.	Соответствует (3 балла)
	- слабое понимание основной сути обсуждаемой проблемы; - затруднения в высказывании типового суждения по обсуждаемому вопросу; - слабая активность в обсуждении, неумение вести дискуссию.	Соответствует (2 балла)
<b>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ</b>		
<b>Баллы</b>	<b>Отметка</b>	<b>Уровень сформированности компетенций</b>
5 баллов	зачтено	высокий
4 балла	зачтено	хороший
3 балла	зачтено	достаточный
2 балла	не зачтено	недостаточный

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ

#### Вопросы для дискуссии на лекционных и практических занятиях

*Дисциплина 1.1.* Нормативно-правовые основы функционирования службы приема и размещения

Вопросы для дискуссии:

- Какие нормативно-правовые и локальные документы регламентируют деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей? В чем их сущность?
- В чем особенность порядка осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации в условиях гостиницы?

*Дисциплина 1.2.* Организационно-технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг

Вопросы для дискуссии:

- Какие мероприятия необходимы для координации деятельности службы бронирования?
- В чем сущность технологии резервирования мест?
- В чем особенность риска двойное бронирование?
- Каковы риски при составлении корпоративных заявок по бронированию?

*Дисциплина 1.3.* Организационно-технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей

Вопросы для дискуссии:

- В чем особенность организационной структуры службы приема и размещения в гостиницах разных категорий?
- Каковы основные требования к процедуре регистрации и выписки гостей?
- Каковы методы повышения эффективности труда и ответственности при выполнении служебных обязанностей персоналом службы приема и размещения?

*Дисциплина 1.4.* Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий

Вопросы для дискуссии:

- Охарактеризуйте мероприятия по планированию, организации, стимулированию и контролю деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- Какие виды контроля работы сотрудников службы приема и размещения Вы знаете?
- Каковы виды контроля работы сотрудников службы приема и размещения Вы считаете наиболее эффективными?

*Дисциплина 2.1.* Основы межличностного и делового общения

Вопросы для дискуссии:

- Раскройте предметно-целевое содержание деловой коммуникации. В чем сущность формально-ролевых принципов взаимодействия.?
- Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера?

- Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации.
- Поясните, что такое обратная связь, и какова ее функция в коммуникации?
- Каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации? Обоснуйте свое мнение.

*Дисциплина 2.2. Управление конфликтными ситуациями*

Вопросы для дискуссии:

- Какие мероприятия необходимы для координации деятельности службы бронирования?
- В чем сущность технологии резервирования мест?
- В чем особенность риска двойное бронирование?
- Каковы риски при составлении корпоративных заявок по бронированию?

*Дисциплина 2.3. Работа с возражениями и жалобами гостей*

Вопросы для дискуссии:

- Каковы основные пункты анализа жалоб клиентов?
- Каким образом можно организовать сбор обратной связи с помощью мобильных технологий? Кто за это будет отвечать?

**Критерии оценки участия в дискуссии**

зачтено	активно участвует в общей дискуссии, теоретический уровень знаний на достаточном уровне, проявляется способность делать выводы, отстаивать собственную точку зрения, ориентироваться в представленном материале, материал подкреплен фактическими данными
не зачтено	в процессе обще групповой дискуссии не проявляет активность, недостаточный теоретический уровень знаний, слушатель не способен делать выводы, отсутствует собственная точка зрения, слабо ориентируется в представленном материале

**Практические задания**

*Дисциплина 1.4. Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий*

Практическое задание 1: Проанализируйте предложенную ситуацию и предложите меры по ее урегулированию.

Ситуация:

На начальной стадии деятельности гостиницы, именно тогда, когда не было четкой устоявшейся системы организации труда, в службу приема несвоевременно поступала информация о прибывших постояльцах гостиницы, что приводило к нареканиям со стороны клиентов. В такой ситуации каждый из сотрудников видел причину этих нарушений в недостаточно четкой работе другого. Выявить действительно виновного работника в каждом конкретном случае не всегда удавалось, и это, безусловно, не способствовало нормальному климату в гостинице, соответственно и ее работе в целом.

Меры по урегулированию.....

*Дисциплина 2.1. Основы межличностного и делового общения*

Практическое задание 1: Продолжите заполнение таблицы «Виды коммуникативных барьеров»

Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример (краткое описание ситуации)
избегание	стремление защититься от «опасного» (неприятного) источника информации	человек находит причины для откладывания встречи с неприятным для него человеком

Практическое задание 2: Подготовьте совещание.

Действенность совещания должна восприниматься в качестве этической нормы работы в коллективе, существенным актом внимания и уважительного отношения к сотрудникам со стороны организаторов совещания, которые, в свою очередь, должны:

- четко определить целевую направленность и предмет совещания;
- выбрать его оптимальный регламент (причем в данном случае понятие «регламент» можно трактовать достаточно широко, включая тематику, время, состав участников совещания и ответственных за его проведение);
- не сводить совещание к решению частных вопросов, которые можно решить «в рабочем порядке».

До совещания необходимо проработать вопросы в зависимости от условий (примерные вопросы)

1. Требуется ли вообще проводить совещание?
2. Какая есть возможность заменить совещание?
3. Должен ли я лично принимать в нем участие?
4. Возможно ли сведение моего участия до минимума?
5. Что сделать, чтобы сократить число участников до минимума?
6. Удобно ли выбрано время?
7. Закрыто ли для посторонних помещение?
8. Имеются ли все необходимые для проведения совещания материалы?
9. Как лучше рассадить участников совещания и какие приемы создания творческой атмосферы использовать?
10. Подготовить документальное отображение решений, принятых в процессе коллегиального обсуждения основных проблем фирмы.

### *Дисциплина 2.2. Управление конфликтными ситуациями*

Практическое задание 1: Для точного описания конфликта необходимо дополнить предложения:

- установить ...;
- изучить ...;
- выявить ...;
- выявить ...;
- узнать ...;
- выявить ...;
- определить ...;
- каждый ...

### **Критерии оценки при выполнении практического задания**

зачтено	Задание выполняется последовательно, при ответе присутствует логика изложения. При ответе на вопросы выступающий демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно.
---------	---

не зачтено	Задание выполнено с существенными ошибками, обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано.
------------	--

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ В ФОРМЕ ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Отметьте верный ответ. Основной нормативный документ, регламентирующий оказание гостиничных услуг – это:
  - А. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853
  - В. Устав гостиницы
  - С. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
  
2. Отметьте верный ответ. Служба в гостинице, обеспечивающая прием, регистрацию и размещение гостей – это:
  - А. Служба номерного фонда
  - В. Служба приема и размещения (СПР)
  - С. Административно-хозяйственная служба
  
3. Отметьте верный ответ. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:
  - А. паспорт и визу
  - В. паспорт и миграционную карту
  - С. визу и разрешение на въезд.
  - Д. паспорт
  
4. Отметьте верный ответ. Бронирование является:
  - А. основным звеном системы продаж отеля и должно подчиняться общей стратегии отеля
  - В. дополнительным звеном в продаже отелем своих услуг
  - С. необязательной формой взаимосвязи между отелем и клиентом
  - Д. это система вывода нового гостиничного продукта на рынок путем взаимодействия отеля с потенциальным клиентом
  
5. Отметьте верный ответ. В период высокой активности гостиничного предприятия:
  - А. потребность в персонале возрастает
  - В. потребность в персонале остается на уровне до возрастания активности
  - С. потребность в персонале уменьшается
  - Д. потребность в персонале возрастает на 50%
  
6. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:
  - А. служба приема и размещения
  - В. служба консьержей
  - С. инженерно-техническая служба
  - Д. служба бронирования
  
7. Отметьте верный ответ. Двойное бронирование это:



- А. подтверждение о будущем предоставлении одного места в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
- В. бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
- С. бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
- Д. бронирование на одну фамилию два номера различной категории
8. Отметьте верный ответ. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:
- А. ваучером
- В. наличными
- С. депозитом
- Д. кредитными картами
9. Отметьте верный ответ. Каждый вечер администратор составляет:
- А. План
- В. Отчет о загрузке номеров
- С. Счет
10. Отметьте верный ответ. В скольких экземплярах пишется анкета гостя?
- А. В одном
- В. В трех
- С. В двух
11. Отметьте верный ответ. Ключевые функции службы управления номерным фондом:
- А. бронирование номеров
- В. прием и размещение
- С. обслуживание и эксплуатация номеров
12. Отметьте верный ответ. Выделяют следующие функциональные зоны в здании гостиничного комплекса:
- А. номерной фонд, бар, ресторан, паркинг
- В. ресторан, spa-center, гараж, технические помещения
- С. вестибюль, номерной фонд, помещения для питания гостей, технические помещения
13. Отметьте верный ответ. Демографические критерии сегментации рынка – это:
- А. сегментация потребителей по полу, возрасту, количеству членов семьи, уровню образования, роду занятий и профессии
- В. сегментация потребителей на основе данных о потреблении связанных товаров, позволяющих наилучшим образом прогнозировать потребность в продвигаемом товаре
- С. сегментация потребителей по политическим взглядам, вероисповеданию
14. Отметьте верный ответ. Для успешного функционирования отеля на рынке, гостиничного менеджмента, необходимо четко понимать:
- А. где и когда обслуживать
- В. зачем и как обслуживать
- С. где и как обслуживать
- Д. кого и как обслуживать
15. Отметьте верный ответ. Служба управления номерным фондом гостиницы *Rooms division* составляет следующие подразделения:

- А. инженерная служба, служба размещения
- В. служба приема и размещения, служба горничных
- С. отдел бронирования номеров
- Д. кухня, рестораны и бары

16. Отметьте верный ответ. Процесс бронирования включает следующие этапы:

- А. встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
- В. получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
- С. получение заявки, выполнение заказа
- Д. получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

17. Отметьте верный ответ. Перевозка туристов от аэропорта до отеля и обратно – это:

- А. встреча
- В. трансфер
- С. перемещение

18. Отметьте верный ответ. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле, – это:

- А. регистрационная карточка (анкета)
- В. заявка
- С. счет

19. Отметьте верный ответ. Документы, по которым возможно поселение в гостиницу:

- А. пенсионное удостоверение
- В. паспорт
- С. для детей старше 14 лет: свидетельство о рождении

20. Отметьте верный ответ. Комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем, – это:

- А. санаторно-оздоровительные услуги
- В. транспортные услуги, предоставляемые гостиницей
- С. жилищно-коммунальные услуги
- Д. гостиничные услуги

Ключи к тесту:

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	А	6	Д	11	В	16	В
2	В	7	А	12	С	17	В
3	А	8	Д	13	А	18	А
4	А	9	В	14	Д	19	В
5	А	10	С	15	В	20	Д

<b><i>ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</i></b>		
<b>Предмет(ы) оценивания</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>
Степень освоения учебного материала	Правильный ответ за одно выполненное тестовое задание – 1 балл. Неправильный ответ – 0 баллов.	Максимальное количество баллов – 20.
<b><i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</i></b>		
<b>Баллы</b>	<b>Отметка</b>	<b>Уровень сформированности компетенций</b>
20-18 баллов	Зачтено	Высокий
17-15 баллов	Зачтено	Хороший
14-11 баллов	Зачтено	Достаточный
10 и менее баллов	Не зачтено	Недостаточный