

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:



Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Т.А. Хагуров

Подпись

» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.14 ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостинично-ресторанная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Заочная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Рецензенты:

1. Скрипниченко И.А., генеральный управляющий отеля «Rimar Hotel Krasnodar»
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:

Миненкова В.В., к.г.н., доцент

зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»



Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «29» апреля 2021 г. протокол № 9.

Заведующий кафедрой

Беликов М.Ю., д.г.н., профессор



Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «29» апреля 2021 г. протокол № 4.

Председатель УМК ИГГТС

к.г.н., доцент Филобок А.А.



Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
1.1. Цель дисциплины.....	4
1.2. Задачи дисциплины	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2 Содержание и структура дисциплины.....	5
2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ	5
2.2. Структура дисциплины	5
2.3.3. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	8
2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3. Образовательные технологии.....	8
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий	14
5.1 Учебная литература	14
5.2. Периодические издания	15
5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	15
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
6.1. Методические указания и материалы по видам занятий	16
6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену.....	18
7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине	20

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1. Цель дисциплины

Цель дисциплины – изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых гостиничных услуг, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды.

1.2. Задачи дисциплины

- изучение понятия и сущности гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;
- изучение понятия и сущности «контактной зоны» и «контакта с потребителем услуг»;
- изучение основ и базовых принципов психологии сервиса;
- изучение коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов;
- овладение методами активного слушания и регуляции эмоционального напряжения, техникой калибровки и эффективной коммуникации в сервисных ситуациях;
- изучение основ конфликтологии, правил и алгоритма работы с жалобами в сервисных ситуациях.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере гостиничного сервиса. Владение знаниями об особенностях формирования первого впечатления, о направлениях взаимодействия с потребителем услуг с целью установления контакта и качественного обслуживания, о работе с трудными потребителями и в трудных ситуациях предопределяет степень удовлетворения потребителя услуг и формирование его лояльности, а значит является важнейшим свойством персонала гостиничных предприятий. Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Технологии гостиничной деятельности», «Организация деятельности предприятий питания», «Технологии предоставления услуг питания», «Управление качеством в гостинично-ресторанной деятельности», «Деловая этика и этикет в гостинично-ресторанной деятельности», «Анимация в гостинично-ресторанной деятельности», «Управление персоналом в гостинично-ресторанной деятельности».

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; основы психологии сервиса и личности; Уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом принципов гостеприимства;
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы	Знать определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта; основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций;

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине
гостеприимства и общественного питания.	основы конфликтологии;
	Уметь организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя; работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник; работать с жалобами и возражениями;
	Владеть методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2 Содержание и структура дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ (ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Курс
			1
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего):		12	12
Занятия лекционного типа		6	6
Лабораторные занятия		6	6
Иная контактная работа:			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		159	159
Проработка учебного (теоретического) материала		159	159
Контроль: экзамен		8,7	8,7
Общая трудоемкость	час.	180	180
	в том числе контактная работа	12,3	12,3
	зач. ед	5	5

2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 1 курсе (ЗФО)

№	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторные занятия		СРС
			Л	ПЗ	
	Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.				
1	Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	9	1		8
	Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.				
2	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	5	1		4
3	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	10			10
4	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	14			14
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.				
5	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	7	1		6
6	Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	16	1	1	14
7	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	8			8
8	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	15		1	14
9	Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	15		1	14
10	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	15		1	14
11	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	15		1	14
	Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.				
12	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	15	1		14
13	Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.	15	1		14
14	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	12		1	11
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	171	6	6	159
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	9			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Экзамен	8,7			
	Общая трудоемкость по дисциплине	180			

2.3. Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.	Тема 1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	У
2.	Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.	Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	У
3.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 5. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	У
		Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	У
4.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	У
		Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.	У

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

2.3.2. Практические занятия

Таблица 5 – Содержание практических занятий

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
2.	Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.	Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	У, Р, Т
		Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	У, ТР
		Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	У, ТР
		Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	У, ТР
		Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	У, ТР
3.	Работа с жалобами и возражениями.	Тема 14. Жалобы и возражения в сервисных предприятиях	У, ТР, Р

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ТР – тренинг

2.3.3. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Учебная литература (основная и дополнительная)
2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Основы гостеприимства» применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, практическое занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, практическое занятие на основе кейс-метода;
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Основы гостеприимства».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам,

разноуровневых заданий, ролевой игры, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности; основы психологии сервиса и личности;	У, Т Тема 1-4	Вопрос на экзамене 1-6
		Уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом принципов гостеприимства;	У, Т Тема 1-4	Вопрос на экзамене 1-6
2	ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта; основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; основы конфликтологии;	У, ТР, ДИ, Р Тема 4-14	Вопрос на экзамене 2-30
		Уметь организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя; работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник; работать с жалобами и возражениями;	У, ТР, ДИ, Р Тема 4-14	Вопрос на экзамене 7-30
		Владеть методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками	У, ТР, ДИ, Р Тема 4-14	Вопрос на экзамене 7-30

		работы с жалобами и возражениями.		
--	--	--------------------------------------	--	--

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень контрольных вопросов по темам дисциплины (пример)

Практическая работа № 1

«Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта»

1. Раскройте суть понятия «контактная зона».
2. Приведите примеры контактной зоны в разных видах сервисных предприятий.
3. Что такое пространство контакта?
4. Что такое процесс контакта?
5. В чем состоит содержание контакта?
6. Перечислите этапы продажи услуги и охарактеризуйте роль этапа установления контакта.
7. Охарактеризуйте роль первого впечатления потребителя услуг от сервисного предприятия.
8. Что формирует первое впечатление потребителя услуг о сервисном предприятии?
9. Какие каналы получения информации существуют у потребителя услуг?
10. Каким образом следует организовывать пространство контакта с учетом каналов получения информации потребителем услуг?

Тестовые задания

для проведения текущего контроля знаний (пример)

Тест по теме «Контактная зона»

1. Контактная зона – это:
 - а) любое место, где производится услуга;
 - б) место, где услуга может храниться;
 - в) *определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
2. Контактной зоной не является:
 - а) *зона ремонта бытовой техники; б) рабочее место парикмахера;
 - в) рабочее место стоматолога.
3. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
 - а) *бесконтактным;
 - б) формальным;
 - в) бесплатным.
3. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - а) *бесконтактное обслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - в) неформальное обслуживание.
4. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 - а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение

покупке.

- б) *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

5. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это

- а) *контактная зона;
- б) зал ожидания;
- в) комната для посетителей.

6. Обслуживание это:

- а) *деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- б) оказание услуги потребителю;
- в) комплекс мер по обслуживанию населения.

7. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- а) нормативное время;
- б) *время обслуживания;
- в) ресурсное время.

8. Пространство контакта – это:

- а) помещение, где осуществляется потребление услуги клиентом;
- б) надлежащим образом оформленное помещение (интерьер, меблировка, оборудование);
- в) *помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.

9. Содержание контакта – это:

- а) межличностная вербальная коммуникация между персоналом и клиентом;
- б) прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса;
- в) *прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие клиента через сведения о предоставляемых услугах и формах обслуживания.

10. К главным каналам получения информации потребителем услуг, на основе которой формируется первое впечатление о сервисном предприятии относятся:

- а) ТВ, радио, Интернет
- б) *зрение, слух, вкус, обоняние, осязание
- в) анализ рейтингов, отзывов потребителей, рекомендации.

11. Эффект первого впечатления – это:

- а) результат обслуживания гостей в процессе оказания услуги;
- б) первая оценка сервисного предприятия потребителем услуги;
- в) *влияние мнения, которое сформировалось у потребителя в первые минуты, на дальнейшую оценку сервисного предприятия.

12. Этапы формирования первого впечатления:

- а) *история (опыт человека) – установки человека (представление о сервисе) – потребности, ожидания и запросы потребителя – удовлетворение потребностей (оправдание ожиданий) – удовлетворенность потребителя – основы дальнейшей лояльности;
- б) приветствие потребителя – продажа услуги – потребление услуги –

удовлетворение/неудовлетворение потребностей – работа с жалобами/возражениями;
в) организация пространства контакта – организация процесса контакта – контроль содержания контакта.

13. Профессиональная деятельность в области устранения неприятных запахов и создание свежей, ароматной и комфортной атмосферы это:

- а) аромаркетинг
- б) *аромаклининг
- в) аромадизайн

14. Музыкальное направление, которое предназначено для оформления контактной зоны и общественных помещений сервисных предприятий называется:

- а) *лаунж (lounge)
- б) даунтемпо (downtempo)
- в) духовная музыка

* – Правильный ответ

Примерная тематика рефератов:

1. Общая характеристика контактной зоны в сервисных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
2. Влияние профессиональной среды на психику человека.
3. Психология личности.
4. Деловая переписка: стандарты к написанию деловой корреспонденции. Виды деловых писем.
5. Значение психологических знаний в деятельности сотрудника контактной зоны.
6. Межличностное понимание и взаимоотношения.
7. Правила телефонного этикета.
8. Искусство ведения переговоров.
9. Личность в системе межгруппового общения.
10. Личность и общественное мнение в коллективе.
11. Национальные особенности делового общения.
12. Об этикете на официальных мероприятиях
13. Общие правила приветствия при встрече
14. Особенности общения с иностранными партнерами.
15. Поведение специалиста в конфликтной ситуации.
16. Поведение человека в стрессовой ситуации.
17. Подарки. Правила вручения.
18. Проблемы профессиональной этики.
19. Профессиональные способности и их развитие.
20. Роль лидера в регулировании конфликта. Регуляция совместной деятельности.
21. Создание имиджа как составной части деловой этики.
22. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах
23. Этика взаимоотношений на рабочем месте.
24. Этика деловых бесед, встреч.
25. Этика речевой коммуникации.
26. Этика слушания.
27. Этикет пользования визитными карточками
28. Прогрессивные технологии обслуживания в контактной зоне (на примере отдельного вида предприятий).
29. Психология массового поведения.
30. Инструменты продаж, ориентированные на гостя.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы к экзамену:

1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
2. Контактная зона: определение, сущность.
3. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.
4. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания: общие законы.
5. Процесс совершения заказа: характеристика этапов.
6. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения.
7. Роль общения в современном деловом взаимодействии: главные тенденции.
8. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание.
9. Структура коммуникативного процесса.
10. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
11. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.
12. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов.
13. Методы и правила активного слушания: техники малого разговора.
14. Методы и правила активного слушания: техники вербализации.
15. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности.
16. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивания значимости партнера и его мнения.
17. Техники регуляции эмоционального напряжения: вербализации чувств.
18. Способы управления эмоциональным состоянием.
19. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы.
20. Использование речевых предикатов в обслуживании клиента.
21. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика.
22. Эффективная коммуникация: подстройка по невербальным признакам.
23. Эффективная коммуникация: подстройка и ведение с использованием речевых предикатов.
24. Эффективные коммуникативные модели.
25. Виды конфликтов. Этапы, исходы конфликтов.
26. Способы разрешения конфликтов.
27. Возражения: понятие, сущность, источники.
28. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений.
29. Жалобы: определение, содержание и причины, ценность. Отношение к жалобам.
30. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с

уровень «3» (удовл.)	пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовл.)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1 Учебная литература

Основная литература

1. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // [https://e.lanbook.com/book/53306#book_name](#).
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.
3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713.
4. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // https://e.lanbook.com/book/44300#book_name.
5. 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>.
6. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013. – 153 с. // https://e.lanbook.com/book/47596#book_name.

Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для

студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)

2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.).

3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)

4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)

5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с. (в библиотеке 58 экз.)

6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2016. – 304 с. (в библиотеке КубГУ 10 экз.)

8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblionline.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.

9. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с. (20 экз.)

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2. Периодические издания

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма».
4. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
5. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>

12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.uceba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru/>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Методические указания и материалы по видам занятий

В процессе подготовки и проведения практических занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам рабочей программы осваиваемой дисциплины.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким

занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя.

Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.

4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Выполнение рефератов

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20-30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей:

введение,

основная часть (может включать 2-4 главы) заключение,

список использованной литературы, приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15-20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 2-3 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники

(алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность студентов, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

– подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

– основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

– заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

6.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неважным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

Экзамен по дисциплине «Основы гостеприимства»
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) «Гостинично-ресторанная деятельность»

Билет 1

1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
2. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивания значимости партнера и его мнения.

Зав. кафедрой
международного туризма и менеджмента

М.Ю. Беликов

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным оборудованием.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (218, 219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Лекционные аудитории (200, 201, 207, 208, 205, 211) - мультимедийные аудитории с выходом в ИНТЕРНЕТ; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
5.	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (209 и 212), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.