

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

«02» июня 2026 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 2026

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. Колайко И.В., генеральный директор АНО «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»
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 менеджмента «05» мая 2026 г. протокол № 11.  
Заведующий кафедрой  
Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «21» мая 2026 г. протокол № 6.  
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 литература.....                                                                                                             | 15 |
| 5.3.   | Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....                          | 15 |
|        | Профессиональные базы данных:.....                                                                                                        | 16 |
| 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 .....                                                                                 | 19 |
| 7.     | Материально-техническое обеспечение по дисциплине .....                                                                                   | 19 |

## 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                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания</b> |                                                                                                                                                                                                                                          |
| ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.                 | Знать<br>сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;<br>основы психологии сервиса и личности;                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                     | Уметь<br>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<br>определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта;<br>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<br>организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя;<br>работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник;<br>работать с жалобами и возражениями; |
|                                         | Владеть<br>методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя;<br>техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов;<br>методами и правилами коммуникативных техник;<br>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<br>1   |
|------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>         |                                      |             |             |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>             |                                      | <b>12</b>   | <b>12</b>   |
| Занятия лекционного типа                       |                                      | 6           | 6           |
| Лабораторные занятия                           |                                      | 6           | 6           |
| <b>Иная контактная работа:</b>                 |                                      |             |             |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                 |                                      | 0,3         | 0,3         |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>    |                                      | <b>159</b>  | <b>159</b>  |
| Проработка учебного (теоретического) материала |                                      | 159         | 159         |
| <b>Контроль: экзамен</b>                       |                                      | <b>8,7</b>  | <b>8,7</b>  |
| <b>Общая трудоемкость</b>                      | <b>час.</b>                          | <b>180</b>  | <b>180</b>  |
|                                                | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>12,3</b> | <b>12,3</b> |
|                                                | <b>зач. ед</b>                       | <b>5</b>    | <b>5</b>    |

### 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 |     |
|    | <b>Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.</b>                                                                                                                                                                                   |                  |                    |    |     |
| 1  | Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.                                                                                                                                           | 9                | 1                  |    | 8   |
|    | <b>Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.</b>                                                                                                                                                                     |                  |                    |    |     |
| 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  |
|    | <b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.</b>                                                                                                                                                                     |                  |                    |    |     |
| 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  |
|    | <b>Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.</b>                                                                                                                                                                                                             |                  |                    |    |     |
| 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**

| №<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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                                                                                                                                                          | У, ТР, ДИ, Р<br>Тема 4-14        | Вопрос на экзамене 7-30  |

|  |  |                                                                                                                                |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | сигналов;<br>методами и правилами<br>коммуникативных<br>техник;<br>методами и навыками<br>работы с жалобами и<br>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 о 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) аромамаркетинг

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 уровень «3» (удовл.)     | оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с 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. Михайлова Н.К. История гостеприимства / Н.К. Михайлова. – 2-е изд., стер. - СПб: Лань, 2023. – 92 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/351896>.
2. Козлова-Зубкова Н. А., Сервис-дизайн в сфере гостеприимства: учебник / Н.А. Козлова-Зубкова. – М.: КноРус, 2024. – 166 с. – URL: <https://book.ru/book/950770>.
3. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 4-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2025. – 258 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115898>.
4. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 449 с. URL: <https://urait.ru/bcode/517896>.
5. Основы гостеприимства: курс лекций: / авт.-сост. А. И. Коломиец. – М.: Директ-Медиа, 2023. – 64 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701133>.
6. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 460 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/560464>
7. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 331 с. // <https://urait.ru/bcode/511181>.

#### 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. Брашнов С. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 218 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.).
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. *(14 экз.)*
5. Карабущенко П.Л. Искусство гостеприимства: учебник для вузов / П.Л. Карабущенко, Т.А. Шебзухова, А.А. Вартумян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 285 с. — (Высшее образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/569281>.
6. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. *(в библиотеке 50 экз.)*
7. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 258 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/11589>.
8. 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.)*
9. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. *(в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)*
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2016. – 304 с. *(в библиотеке КубГУ 10 экз.)*
11. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.
12. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с. *(20 экз.)*
8. Черевичко Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учебное пособие / Т.В. Черевичко. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 286 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/125396>
9. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2019. – 153 с. // <https://e.lanbook.com/book/119456>.

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 литература

1. журнал «Вестник национальной академии туризма». URL: <http://vestnik.nat-moo.ru/ru>.
2. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». URL: <https://stcc.rgutpubl.org/index.php/1>.
3. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru).
4. Журнал «Туринфо». Официальный сайт. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru).
5. Журнал «ОТЕЛЬ». URL: <https://xn--80akbvbiwmwe1i.xn--p1ai>.

#### 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](http://www.biblioclub.ru).
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>.
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com).
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>.

### **Профессиональные базы данных:**

1. [Научная электронная библиотека \(НЭБ\)](http://www.elibrary.ru) [http://www.elibrary.ru/](http://www.elibrary.ru)
2. [Национальная электронная библиотека](https://rusneb.ru/) (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
3. [Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина](https://www.prilib.ru/) <https://www.prilib.ru/>
4. «Лекториум ТВ» <http://www.lektorium.tv/>
5. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки).
2. ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).

### **Ресурсы свободного доступа:**

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
3. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
5. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
6. Курорты Краснодарского края. URL: <https://kurort.krasnodar.ru>.
7. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org).
8. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru).
9. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru).
10. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
11. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).

### **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>.

## **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 неуважительным 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.<br>Лекционные аудитории (200, 201, 207, 208, 205, 211) - мультимедийные аудитории с выходом в ИНТЕРНЕТ; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком.<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Все виды работ                             | КонсультантПлюс – Справочная Правовая Система (КонсультантПлюс).<br>ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).<br>Антиплагиат-ВУЗ Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Основы гостеприимства»  
основной образовательной программы ФГБОУ ВО «КубГУ»  
по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело»  
профиль «Гостинично-ресторанная деятельность»

Цель дисциплины «Основы гостеприимства» – изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых гостиничных услуг, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды. Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере гостиничного сервиса. Составитель программы – зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии Миненкова В.В.

Содержание РПД включает цели и задачи освоения дисциплины, содержание и структура дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий, методические указания для обучающихся по освоению дисциплины, материально-техническое обеспечение по дисциплине.

Разделы дисциплины:

1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.
2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.
3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.
4. Работа с жалобами и возражениями.

Анализ содержания разделов дисциплины дает основания положительно оценить направленность дисциплины на получения профессиональных компетенций, связанных с обслуживанием и эффективным взаимодействием с потребителями гостиничных услуг, что можно оценить как сильную сторону программы. В целом содержание рабочей программы формирует положительное впечатление, изучение дисциплины способствует освоению компетенции ОПК-2 «Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания».

Программа составлена в соответствии с логикой освоения дисциплины. Последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение учебного материала. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины разнообразны, направлены на формирование предметных результатов, общепрофессиональной компетенции ОПК-2, межпредметных связей с другими дисциплинами учебного плана ООП.

Предлагаемая для рецензирования программа может быть рекомендована для преподавания дисциплины «Основы гостеприимства» по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело» (профиль «Гостинично-ресторанная деятельность»).

Генеральный директор  
АНО «Центр экспертиз и оценки качества  
«Курорт-Консалтинг»



И.В. Колайко

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Основы гостеприимства» основной образовательной программы ФГБОУ ВО «КубГУ» по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело» профиль «Гостинично-ресторанная деятельность»

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело». Согласно учебному плану дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана. Изучение дисциплины направлено на формирование общепрофессиональной компетенции ОПК-2. Разработчик РПД – к.г.н., доцент, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии В.В. Миненкова.

В программе отражены все обязательные элементы РПД в соответствии с порядком разработки и утверждения рабочей программы дисциплины (модуля) в соответствии с ФГОС 3++), принятым на заседании УМС ФГБОУ ВО «КубГУ» 19.09.2019 г. (протокол №1).

В РПД характеризуется предмет изучения и его место в системе подготовки по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело» (профиль «Гостинично-ресторанная деятельность»), задачи раскрыты на основе требований к формированию компетенций, которыми должны обладать студенты, изложенных в ФГОС ВО, описываются знания, умения, навыки, характеризующие формирование компетенции и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, описана структура и содержание дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации, учебно-методическое и программно-информационное обеспечение, материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Учебно-тематический план дисциплины «Основы гостеприимства» включает большинство разделов данного научного направления, делая акцент на социально-психологических основах сервисной деятельности, что вместе с образовательными технологиями предопределяет успех образовательного процесса.

Предлагаемую для рецензирования программу целесообразно рекомендовать в качестве рабочей учебной программы дисциплины «Основы гостеприимства» по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело» (профиль «Гостинично-ресторанная деятельность»).

кандидат географических наук,  
доцент кафедры международного туризма  
и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»



Н.А. Комаревцева