

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по довузовскому

образованию

С.Ю. Кустов

2021 г.

(на основании решения ученого совета  
от 25.06.2021 г., протокол № 12)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Современные технологии обслуживания в индустрии гостеприимства»**

**Объем в часах: 24 часа**

**Форма обучения: очно-заочная**

**Организация обучения: 3 дня, одновременно**

**г. Краснодар**

**2021 г.**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

*Актуальность.* Индустрия туризма и гостеприимства является отраслью специализации Краснодарского края. Здесь расположено более половины всех коллективных средств размещения страны, которые в 2018 году обслужили около 17 млн. туристов. До введения обязательной классификации более 60% классифицированных средств размещения также размещались в Краснодарском крае, что свидетельствует с одной стороны о развитом сегментированном рынке, а с другой – об осознанном отношении к категоризации средств размещения как к показателю качества предоставляемых услуг.

В современных условиях конкуренции и динамично изменяющегося рынка туризма и гостеприимства гостиничные предприятия вынуждены обращать внимание и направлять усилия на совершенствование профессиональных компетенций контактного персонала, связанных с непосредственным взаимодействием с потребителями гостиничных услуг в соответствии с их запросами, потребностями, ожиданиями, психотипами. Изучение социально-психологических основ обслуживания, их внедрение в корпоративную культуру, в том числе в корпоративные стандарты, позволяет повысить уровень клиентоориентации, качества предоставляемых услуг, а как следствие – сформировать основы лояльности потребителей, обеспечить загрузку средства размещения, улучшить результаты финансово-экономической деятельности.

Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Современные технологии организации обслуживания в индустрии гостеприимства» призвана актуализировать вопросы использования современных технологий и методов в процессе обслуживания потребителей гостиничных услуг. Программа предусматривает обучение специалистов контактных служб гостиничных предприятий, принимающих непосредственное участие в реализации технологического цикла обслуживания гостя.

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы**

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

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

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

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

Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06);

Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное приказом от 07.09.2016 г. № 1242.

Положение об организации итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам, утвержденное решением ученого совета КубГУ (протокол от 27.01.2017 года № 6).

Программа разработана на основе ЕКС и профессиональных стандартов:

Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н;

Работник по приему и размещению гостей, утвержден Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н;

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма». V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность, утвержден Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 № 220н

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 г. № 1432.

### **1.2. Область применения программы**

Настоящая программа предназначена для специалистов контактных служб гостиничных предприятий, принимающих непосредственное участие в реализации технологического цикла обслуживания гостя.

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

К освоению программы допускаются лица, имеющие и (или) получающие высшее/среднее профессиональное образование, осуществляющие деятельность в индустрии гостеприимства.

### 1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы

Программа повышения квалификации «Современные технологии организации обслуживания в индустрии гостеприимства» разработана с учетом профессиональных компетенций слушателей в соответствии с имеющейся квалификацией и направлена на их качественное изменение в рамках должностей, предусмотренных ЕКС (Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма». V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность), а также профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Работник по приему и размещению гостей»:

– Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах.

– Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта.

– Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения.

– Выполняет запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе.

– Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

**Цель обучения:** Формирование профессиональных компетенций слушателей с целью повышения эффективности взаимодействия с потребителями услуг индустрии гостеприимства в рамках выполнения своих профессиональных задач.

**Программа направлена на совершенствование и(или) получение следующих профессиональных компетенций:**

- ПК 1. Применение современных технологий предоставления услуг индустрии гостеприимства, соответствующих требованиям потребителей.
- ПК 2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению их потребностей на основе социально-психологических методов организации обслуживания.

## **Обучающийся в результате освоения программы**

### **должен иметь практический опыт:**

- использовать эффективные коммуникативные модели поведения в процессе взаимодействия с клиентом;
- применять социально-психологические подходы в работе с возражениями и жалобами клиентов;
- применять современные технологии и стандарты обслуживания в гостиничном сервисе.

### **уметь:**

- организовывать обслуживание клиентов средств размещения с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
- вырабатывать и применять современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе с особыми потребностями;
- анализировать и критически оценивать корпоративные операционные и сервисные стандарты средств размещения;
- взаимодействовать с разными категориями потребителей услуг с учетом их индивидуальных особенностей и потребностей, а также с применением эффективных коммуникативных моделей;
- обрабатывать возражения потребителей и разрешать конфликты в сервисных ситуациях.

### **знать:**

- нормативно-правовую базу оказания гостиничных услуг в РФ;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;
- квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- современные тенденции развития индустрии гостеприимства;
- принципы и критерии классификации средств размещения в РФ, требования к гостиницам разных категорий;
- принципы построения корпоративной культуры, формирования, реализации и контроля операционных и сервисных стандартов предприятий индустрии гостеприимства;
- современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе особых категорий потребителей;
- технологии предотвращения конфликтов и работы с возражениями клиентов.

**1.5. Режим занятий:** не более 8 часов в день.

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

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин	Трудоёмкость	Всего аудиторных часов	в том числе		Самостоятельная работа	Форма контроля
				Лекции	Практические занятия		
1	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: глобализация и централизация, инновационные технологии, структурные тенденции.	4	2	2		2	
2	Современные технологии организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Операционные и сервисные стандарты.	6	4	2	2	2	
3	Корпоративный кодекс в гостиничных предприятиях: структура и задачи.	6	4	2	2	2	
4	Социально-психологические основы организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Работа с возражениями и жалобами гостей.	6	4		4	2	
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>2</b>					<b>круглый стол</b>
<b>ВСЕГО часов по программе</b>		<b>24</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Компоненты программы	Аудиторные занятия, в т.ч. итоговая аттестация			Самостоятельная работа		
	1 день	2 день	3 день	1 день	2 день	3 день
Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: глобализация и централизация, инновационные технологии, структурные тенденции.	2			2		
Современные технологии организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Операционные и сервисные стандарты.	2	2		2		
Корпоративный кодекс в гостиничных предприятиях: структура и задачи.		2	2		2	
Социально-психологические основы организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Работа с возражениями и жалобами гостей.			4		2	
<b>Итоговая аттестация</b>			<b>2</b>			
<b>Итого аудиторной нагрузки в день</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			
<b>Итого самостоятельной работы в день</b>				<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Всего часов</b>		<b>16</b>			<b>8</b>	

#### 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН (ТЕМ)

Наименование дисциплин программы	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Объем часов
1	2		3
<b>Тема 1.</b> Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: глобализация и централизация, инновационные технологии, структурные тенденции.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, принципы, направления. Определение услуги. Материальные и нематериальные услуги. Гостиничная услуга как продукт. Специфические особенности гостиничных услуг. Гостеприимство как базовое качество сервиса.	1	
	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: глобализация и централизация, развитие независимых предприятий, внедрение новых информационно-коммуникационных технологий, аутсорсинг и аутстаффинг, взаимодействие субъектов рынка индустрии гостеприимства (средства размещения – туроператоры), специализация и диверсификация деятельности.	2	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>		
	1. Лекция «Современные тенденции развития индустрии гостеприимства»		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Тема 1. «Гостиничные цепи в России и за рубежом: история, уровни глобализации, корпоративные стандарты»		2
<b>Тема 2</b> Современные технологии организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Операционные и сервисные стандарты.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация в гостиничном бизнесе. Положение о классификации гостиниц в РФ. Требования к гостиницам разных категорий.	2	
	Организационная структура управления предприятием: определение, виды. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Функции руководителей высшего звена управления. Службы гостиничного предприятия и их краткая характеристика: служба приема, размещения и обслуживания, хозяйственная служба, служба питания, анимационная служба, служба безопасности и др. Требования к обслуживающему персоналу. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Служебный этикет. Культура обслуживания. Современные модели гостеприимства. Современные технологии обслуживания в разных подразделениях: требования операционных и сервисных стандартов. Инновации в обслуживании.	3	6
	<b>Тематика учебных занятий</b>		
	1. Лекция «Современные технологии организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях».		2

	2. <i>Практическое занятие «Технологии обслуживания в службе приема и размещения: операционные и сервисные стандарты»</i>		2
	<b>Самостоятельная работа:</b>		
	Тема 1. Положение о классификации гостиниц в РФ. Требования к гостиницам разных категорий.		2
<b>Тема 3</b> Корпоративный кодекс в гостиничных предприятиях: структура и задачи.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Корпоративная культура предприятий индустрии гостеприимства. Формы реализации и этапы развития корпоративной культуры. Корпоративный кодекс: структура и задачи.	2	6
	Корпоративные стандарты: определение, сущность, виды. Принципы, этапы и методы разработки корпоративного стандарта качества. Механизм внедрения корпоративных стандартов.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		
	1. Лекция «Корпоративная культура и корпоративный кодекс».		2
	2. <i>Практическое занятие «Корпоративные стандарты предприятий индустрии гостеприимства»</i>		2
	<b>Самостоятельная работа:</b>		
	Тема 1 «Изучение опыта разработки и внедрения корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях. Роль корпоративных стандартов в процессе оказания гостиничных услуг»		2
<b>Тема 4.</b> Социально-психологические основы организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Работа с возражениями и жалобами гостей.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии. Коммуникативный процесс. Коммуникативные сигналы. Коммуникативные умения и коммуникативные техники. Техники активного слушания. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники калибровки. Эффективные коммуникативные модели. Работа с возражениями: определение, классификация, функции, этапы конфликтов, этапы формирования впечатления и место возражений, схема обработки возражений. Работа с жалобами: ценность жалоб, алгоритм работы с замечаниями и жалобами.	3	6
	<b>Тематика учебных занятий</b>		
	1 <i>Практическое занятие-тренинг «Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии»</i>		2
	2. <i>Практическое занятие-тренинг «Работа с возражениями и жалобами»</i>		2
	<b>Самостоятельная работа:</b>		
Тема 1 «Психотипы потребителей услуг в индустрии гостеприимства»		2	

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы осуществляется научно-педагогическими работниками Института географии, геологии туризма и сервиса (кафедра международного туризма и менеджмента, кафедра экономической социальной и политической географии) ФГБОУ ВО «КубГУ», имеющими высшее образование по профилю преподаваемых дисциплин (тем), ученую степень кандидата наук и опыт работы в системе дополнительного профессионального образования не менее 10 лет. В учебном процессе также принимают участие практики гостиничного бизнеса и специалисты в сфере развития человеческих ресурсов.

### 5.2. Материально-техническое обеспечение

Учебные аудитории для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы и проведения промежуточной и итоговой аттестации укомплектованы специализированной мебелью, оснащенные демонстрационным оборудованием (презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением: соглашение Microsoft ESS 72569510" "№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 06.11.2018 ; Мой Офис Стандартный, №02-еп/223-ФЗ/2018 от 29.01.2018; Traffic Inspector Pro №13-ОК/2008-3 от 10.06.2008; CorelDRAW Graphics Suite X3, №13-ОК/2008-1 от 10.06.2008; Microsoft Office 365 Professional Plus, Microsoft Office for Mac; Microsoft Office Professional Plus Microsoft Windows 8, 10. Все аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета / <https://www.kubsu.ru/>.

### 5.3. Организация образовательного процесса

Программа реализуется по очно-заочной форме в течение 3 дней, на протяжении которых проводятся аудиторные (лекционные и практические) занятия согласно календарному графику учебного процесса. Слушатели также работают самостоятельно с учебно-методическими материалами, размещенными в электронной информационно-образовательной среде вуза, доступ к которой получают посредством персональных логинов и паролей. В третий день проводятся аудиторные занятия и итоговая аттестация. Режим занятий – не более 8 часов в день.

В процессе реализации программы используются различные формы организации учебного процесса и образовательные технологии. В качестве основных форм выступают лекции и практические занятия, которые включают в себя **активные и интерактивные методы обучения**:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии
- проблемные семинары и лекции,
- кейс-технологии,

– тренинги.

Изучение программного материала должно способствовать формированию у слушателей знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиницах и туристских комплексах. В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и проблемные вопросы изучаемого материала, которые должны быть приняты слушателями во внимание. При изложении дисциплины по соответствующим темам используются законодательные и нормативные акты Российской Федерации и Краснодарского края, а также инструктивные и руководящие материалы отраслевых министерств и ведомств. Материалы лекций являются основой для подготовки слушателей к практическим занятиям.

Освоение дисциплины предполагает практическое осмысление ее тем на практических занятиях, в процессе которых слушатели должны закрепить и углубить теоретические знания, приобрести необходимые умения. Основной целью практических занятий является контроль степени усвоения пройденного материала, хода выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. На практических занятиях разбирается методика решения типовых сервисных задач.

Самостоятельная работа слушателей программы понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы слушателей является углубление и закрепление знаний, развитие аналитических, исследовательских и технологических навыков по вопросам курса повышения квалификации «Современные технологии организации обслуживания в индустрии гостеприимства».

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

### **Методические рекомендации для слушателей по освоению программы (модуля).**

По темам программы предусмотрено проведение *лекционных* занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Предназначение лекций по программе заключается в следующем:

- изложение важнейшей информации по заданной теме.
- помощь в освоении фундаментальных проблем темы.
- популяризация новейших достижений современной научной мысли.

*Практические* занятия предназначены для углубленного изучения темы, овладения методологией, применительно к особенностям инклюзивного образования.

Дидактические цели практического занятия:

- расширение, систематизация и углубление знаний по темам и разделам программы;
- совершенствование способности аргументации в ходе дискуссии,
- совершенствование навыков в постановке проблемных вопросов.

Вид (форма) практического занятия определяется содержанием темы и профилем профессиональной деятельности слушателей. Практические занятия с элементами проблемного обучения и тренинговых образовательных технологий призвано способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой темы, обеспечить интерактивное взаимодействие всех субъектов образовательного процесса.

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

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

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

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

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

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

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

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

*Тренинг* – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Эффективность тренинговых программ трудно измерить «напрямую», так как их результаты, во-первых, связаны с изменением таких психологических характеристик, которые с трудом поддаются количественной оценке (сознания, мотивации, отношения к делу и др.), и, во-вторых, рассчитаны на долговременную перспективу. Для оценки работы слушателей в тренинге и диагностики результатов тренинга используются косвенные методы, в первую очередь наблюдения за поведением слушателей во время обучения и во время получения обратной связи.

*Самостоятельная работа* слушателей основывается на деятельностном подходе, т.е. цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи. Самостоятельная работа основывается на изучении учебной и научной литературы по проблематике дисциплин (модулей)

и может предусматривать составление кратких конспектов и тезауруса основных понятий и терминов.

В качестве индивидуальной самостоятельной работы студентам предлагаются следующие задания:

1. Работа с научными понятиями - построение тезауруса, структурно-логических схем.

2. Конспектирование разделов учебника (статьи, пособия) по определенной теме с приведением собственных примеров.

3. Опыт самостоятельного рассуждения, т.е. понятийной рефлексии по поводу научного вопроса, поставленного преподавателем с логически обоснованными выводами.

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

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

##### **Основная литература:**

1. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

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](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](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713).

4. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с.

5. Миненкова В.В. Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания: методические указания, Краснодар: ИПЦ КубГУ, 2016. – 50 с.

##### **Дополнительная литература:**

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

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

3. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1>.

4. 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](https://e.lanbook.com/book/53306#book_name).

5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с.
6. 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.
7. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // [https://e.lanbook.com/book/44300#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/44300#book_name).
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2016. – 304 с.
9. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с.
10. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013. – 153 с. // [https://e.lanbook.com/book/47596#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/47596#book_name).

### **Нормативно-правовые источники:**

1. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
2. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
3. ГОСТ 50647-210 Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 53995-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
11. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
12. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения.
13. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».
14. Положение о классификации гостиниц (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158).

15. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.

16. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

### **Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.

2. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.

3. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org).

4. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru).

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

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.

7. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).

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

9. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru).

10. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.

11. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.

12. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.

В течение всего периода обучения слушатели обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде вуза <https://www.kubsu.ru/>

ЭБС Издательства «Лань» <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> ООО Издательство «Лань»
ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a> ООО «Директ-Медиа»
ЭБС «Юрайт» <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> ООО Электронное издательство «Юрайт»
ЭБС ЭБС «ZNANIUM.COM» <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a> ООО «ЗНАНИУМ»
ЭБС «BOOK.ru» <a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a> ООО «КноРус медиа»
ЭБС Издательства «Лань» <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> ООО ЭБС «Лань»
ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a> ООО «Директ-Медиа»
ЭБС «Юрайт» <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> ООО Электронное издательство «Юрайт»
ЭБС «BOOK.ru» <a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a> ООО «КноРус медиа»
ЭБС «ZNANIUM.COM» <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a> ООО «ЗНАНИУМ»

## 5.5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата		
	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 1. Применение современных технологий предоставления услуг индустрии гостеприимства, соответствующих требованиям потребителей.	применять современные технологии и стандарты обслуживания в гостиничном сервисе	организовывать обслуживание клиентов средств размещения с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; вырабатывать и применять современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе с особыми потребностями; анализировать и критически оценивать корпоративные операционные и сервисные стандарты средств размещения;	нормативно-правовую базу оказания гостиничных услуг в РФ; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц; современные тенденции развития индустрии гостеприимства; принципы и критерии классификации средств размещения в РФ, требования к гостиницам разных категорий; современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе особых категорий потребителей.
ПК 2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению их потребностей на основе социально-психологических методов организации обслуживания	использовать эффективные коммуникативные модели поведения в процессе взаимодействия с клиентом; применять социально-психологические подходы в работе с возражениями и жалобами клиентов	взаимодействовать с разными категориями потребителей услуг с учетом их индивидуальных особенностей и потребностей, а также с применением эффективных коммуникативных моделей; обрабатывать возражения потребителей и разрешать конфликты в сервисных ситуациях	принципы построения корпоративной культуры, формирования, реализации и контроля операционных и сервисных стандартов предприятий индустрии гостеприимства; технологии предотвращения конфликтов и работы с возражениями клиентов .

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** (процедуры и средства оценки результатов обучения)

**Назначение оценочных материалов:** оценивание результатов освоения слушателями дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Современные технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» (проведение текущего контроля и итоговой аттестации).

### **6.1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**Вопросы для дискуссий в рамках лекционных и практических занятий:**

**Тема 1.** Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: глобализация и централизация, инновационные технологии, структурные тенденции.

*Вопросы для дискуссий:*

1. Что такое гостеприимство?
2. Дайте определение индустрии гостеприимства.
3. Что является предметом теории гостеприимства? Ответ поясните на примерах.
4. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
5. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени? Имеется ли отличие в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
6. Используя принципы гостеприимства, сформулируйте «закон гостеприимства».
7. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?
8. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?
9. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?
10. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как научно-технический прогресс влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте. – Как может информация выполнять «услуги по гарантии безопасности клиента»?
11. Перечислите и кратко охарактеризуйте направления гостеприимства.
12. Что такое общественное питание?
13. Перечислите основные термины и определения в сфере общественного питания и раскройте их суть.
14. Какие виды предприятий общественного питания существуют?
15. Какие документы регулируют требования к ним?
16. Дайте определение «развлечение». Что включает в себя понятие «развлекательные услуги»?

17. Что такое индустрия развлечений? Что является ее продуктом и элементами? Каковы связи между этими элементами?
18. Охарактеризуйте роль экскурсионной деятельности в процессе организации досуга туристов.
19. Словосочетание «индустрия гостеприимства» синонимично сочетанию «гостиничный комплекс». Почему?
20. Как соотносятся понятия «благо», «экономическое благо», «свободное благо», «товар», «услуга». Составьте и объясните логическую схему взаимозависимости этих понятий.
21. Перечислите фундаментальные характеристики услуги.
22. Специалисты сферы гостеприимства отмечают, что тот, кто приобрел услугу, в руках ничего не уносит, но в памяти удерживает многое. Прокомментируйте это высказывание.
23. Существует точка зрения, что услуга – «скоропортящийся» товар. Правомерно ли это утверждение? Можно ли в этом случае комнаты в гостинице отнести к категории «скоропортящихся» продуктов?
24. Утверждается, что служащие, оказывающие услуги, являются частью продаваемой услуги. Объясните, может ли официант считаться частью «товара».
25. Услуга неосвязаема. Предприятия индустрии гостеприимства проводят материализацию неосязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются рестораны и гостиницы вашего города, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальной клиентуры?
26. Зарубежные ученые, изучая роль сферы обслуживания в развитии мирового хозяйства, отметили, что экономическая деятельность общества начинается от сельского хозяйства и далее через индустриализацию движется в сторону экономики обслуживания. Правомерно ли это утверждение. Какие ресурсы приоритетны для каждого периода экономического развития общества?
27. Правомерно ли утверждение, что услуга как экономическое благо является редким и ограниченным благом?
28. Является ли информация ресурсом для производства услуг? Ответ аргументируйте.
29. Можно ли произвести что-либо, вообще не используя никакие ресурсы?
30. Может ли услуга иметь потребительную стоимость (полезность) и не иметь стоимости? И наоборот, иметь стоимость, но не иметь потребительной стоимости. Ответ аргументируйте.
31. Объясните, как каждый фактор производства участвует в выпуске какой-нибудь распространенной услуги.
32. Перечислите услуги, оказываемые предприятиями индустрии гостеприимства и кратко охарактеризуйте их (туристические, транспортные, услуги общественного питания и развлечения).
33. Выделите основные и специфические черты гостиничной услуги.
34. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
35. Охарактеризуйте роль материального и социально-культурного элементов в гостиничном продукте.
36. Перечислите потребительские свойства гостиничного продукта.
37. Какова структура гостиничного продукта? Перечислите ее особенности.
38. Какие виды гостиничных услуг существуют? Опишите их суть, дайте характеристику, приведите примеры.
39. Перечислите основные современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
40. Опишите роль независимых гостиничных предприятий в современном гостиничном бизнесе.

41. Что такое гостиничный консорциум.
42. Охарактеризуйте внедрение современных компьютерных и информационных технологий в гостиничных предприятиях.
43. Что такое аутсорсинг и аутстаффинг. Раскройте суть понятий.
44. Опишите современные формы взаимодействия гостиничных предприятий и туроператоров.
45. Что такое вертикальная и горизонтальная интеграция в гостиничном бизнесе?
46. Что такое глобализация в экономическом смысле этого явления?
47. Как проявляется глобализация в гостиничном бизнесе?
48. Что такое франчайзинг? Какие формы франчайзинга существуют?
49. Каковы преимущества и недостатки франчайзинга для франчайзи и франчайзера?
50. Что такое гостиничная цепь и гостиничный оператор?
51. Перечислите крупнейшие гостиничные операторы. Охарактеризуйте их деятельность.
52. Перечислите самые известные и распространенные гостиничные цепи.
53. Как протекают процессы глобализации и централизации в гостиничном бизнесе в СНГ, России и в Краснодарском крае?

## **Тема 2** Современные технологии организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Операционные и сервисные стандарты.

### *Вопросы для дискуссий:*

1. Что такое классификация средств размещения? Какими были цели классификации, когда она возникла, и каковы они в настоящее время?
2. Перечислите критерии классификации средств размещения. Перечислите основные критерии классификации средств размещения по качеству и количеству предоставляемых услуг.
3. На основании какого документа в настоящее время осуществляется классификация гостиниц и других средств размещения в РФ?
4. Опишите нормативно-правовую систему, регулиющую гостиничную деятельность в РФ. Какие уровни можно выделить в нормативно-правовой системе? Какие нормативно-правовые акты формируют каждый из уровней и в какой зависимости они находятся друг от друга?
5. Перечислите и дайте краткую характеристику ГОСТам в сфере гостиничного дела.
6. Перечислите этапы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ.
7. Какие минимальные требования предъявляются к средствам размещения разных категорий? Какие критерии балльной оценки предъявляются к средствам размещения разных категорий? Какие категории номеров существуют согласно Положению о классификации гостиниц в РФ? Какие минимальные требования предъявляются к гостиничным номерам разных категорий? Какие критерии балльной оценки предъявляются к гостиничным номерам разных категорий?
8. Перечислите основные функции службы бронирования.
9. Какую информацию должна включать в себя заявка на бронирование?
10. Какие способы бронирования существуют? Какие виды бронирования существуют? Каким образом гость может гарантировать бронь?
11. Какие действия предпринимает гостиничное предприятие после получения заявки на бронирование? Что такое подтверждение бронирования? Какие юридические последствия оно имеет?

12. Что такое двойное бронирование? Какими должны быть действия гостиницы в ситуации перебронирования?
13. Перечислите функции службы приема и размещения (дневной и ночной смены)?
14. По каким документам возможно поселение гостя?
15. Какие требования предъявляются к оборудованию службы приема и размещения?
16. Как заполняется и какую роль играет карта гостя в процессе проживания клиента?
17. Опишите правила регистрации российских граждан в гостиничных предприятиях.
18. Опишите правила регистрации иностранных граждан в гостиничных предприятиях.
19. Охарактеризуйте роль, функции и требования к работе консьержей.
20. Каким образом рассчитывается стоимость проживания гостя? В какой момент гость должен оплатить свое проживание?
21. Каким образом улучшают работу службы приема и размещения современные компьютерные и информационные технологии?
22. Какими особыми профессиональными компетенциями должны владеть сотрудники службы приема, размещения и обслуживания?
23. Каковы роль, место и значение хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия? Какие требования предъявляются к сотрудникам хозяйственной службы? Перечислите должностные обязанности сотрудников хозяйственной службы.
24. Опишите основные технологические документы хозяйственной службы.
25. В какой последовательности убираются номера разного статуса? Какие виды уборок существуют? В чем отличия процесса уборки?
26. Как часто должна проводиться уборка в номере в гостиницах разных категорий? Как часто должны меняться постельное белье и полотенца в гостиницах разных категорий?
27. Каковы действия горничной при обнаружении хищения / порчи имущества гостиницы?
28. Опишите правила обращения с личными вещами гостя во время уборки.
29. Что такое вечерний сервис? Какие особенности уборки номеров, занятых VIP-клиентами? Какие особенности уборки номеров по просьбе гостя?
30. Что такое стандарты уборки? Приведите примеры гостиничных цепей.
31. Какие виды предприятий общественного питания существуют? Какие документы регулируют требования к ним?
32. Какие формы обслуживания существуют в предприятиях общественного питания.
33. Какие требования к персоналу общественного питания существуют? Какие документы регулируют требования к ним?
34. Каковы общие требования к персоналу общепита? Каковы требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего, производственного и административного персонала согласно ГОСТ Р 50935-2007.
35. Опишите специфику работы лобби-бара.
36. Опишите функции и технологии работы банкетной службы.
37. Опишите функции и технологии работы службы обслуживания в номерах.
38. Приведите примеры технологических документов предприятий общественного питания.
39. Что такое индустрия развлечений? Что является ее продуктом и элементами? Каковы связи между этими элементами?

40. Охарактеризуйте роль экскурсионной деятельности в процессе организации досуга туристов.
41. Что такое анимационный сервис? Какие виды анимации существуют? Опишите особенности анимационной деятельности в гостиничных предприятиях.
42. Каковы сущность анимационной деятельности и структуру анимационного процесса.
43. В чем специфика технологии создания и реализации анимационных программ? Какие формы организации анимационно-досуговой деятельности отелей выделяют?
44. Охарактеризуйте роль делового туризма в современной индустрии туризма и гостеприимства. Каковы современные тенденции развития делового туризма в мире и России? В чем особенность деловых туристов как потребителей гостиничных услуг?
45. Какие требования предъявляются к бизнес-отелям?
46. Расскажите о технологии работы бизнес-центра гостиничного предприятия.
47. Опишите технологический процесс организации и проведения деловых мероприятий.
48. Какие услуги относятся к основным, а какие к дополнительным? Перечислите виды дополнительных услуг. Как дополнительные услуги влияют на заполняемость номерного фонда в гостиницах?
49. Опишите порядок предоставления дополнительных услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ. Какие дополнительные услуги гостиница обязана предоставлять бесплатно?
50. Опишите технологии продвижения и продаж дополнительных услуг гостиничных предприятий. Что такое технология продаж cross-selling?
51. Опишите формирование гостиничных пакетов как технологию продвижения и продаж дополнительных услуг.
52. Каковы особенности организации экскурсионного обслуживания гостей отеля? Какие услуги относятся к трансферу?
53. Опишите технологии предоставления телекоммуникационных услуг.
54. Опишите технологии и организацию работы оздоровительного центра в гостиничном предприятии.

*Практическая работа:*

Определите категорию гостиничного предприятия по его описанию (согласно Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, утвержденному приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215). Обосновать свой выбор.

1. Двухэтажная автострадная гостиница, 50 двухместных номеров 1 категории. В числе услуг, предоставляемых гостям, следующие: охраняемая автостоянка на 20 автомобилей, ресторан (один торговый зал) без бара, утренняя побудка по просьбе гостя, смена постельного белья и полотенец один раз в три дня, помещение для просмотра ТВ. Нет лифта, бассейна.

2. Морская курортная гостиница, 6 этажей, 300 номеров, из которых 5 двухкомнатных люксов, остальные – стандартные одно- и двухместные номера 1 категории. В гостинице служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей, с газетами, журналами, 6 лифтов (в том числе 1 лифт для персонала и перевозки грузов), SPA-салон, плавательный бассейн, 2 тематических ресторана, диско-бар. Площадь однокомнатного двухместного номера – 16 м<sup>2</sup>, одноместного – 12 м<sup>2</sup>. Сотрудники службы приема владеют английским языком, носят форменную одежду и служебные значки.

3. Городская центральная гостиница, 45 номеров, в том числе 15 одноместных стандартных 1 категории (площадь 12 м<sup>2</sup>), 30 двухместных стандартных 1 категории (площадь 15 м<sup>2</sup>), 5 двухкомнатных люксов (площадь 35 м<sup>2</sup>). Услуги, предоставляемые гос-

ням: конференц-зал с соответствующим оборудованием, бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центра с тренажерным залом, 2 плавательных бассейна, один из которых с сауной, прокат автомобилей. Обслуживание в номерах круглосуточно.

4. Курортный отель. Номерной фонд – 130 номеров (в том числе, 100 двухместных номеров, 10 трехместных, 5 студий, 5 люксов). Круглосуточное горячее, холодное водоснабжение, кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично, Интернет во все общественные помещения. Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом, плавательный бассейн с сауной, ресторан, ночной клуб.

### *Тест*

#### *на тему «Регистрация граждан РФ в гостиничных предприятиях»*

1. Главным документом, которым руководствуется сотрудник гостиничного предприятия при регистрации граждан, является:
  - а) правила проживания и порядок размещения гостей в гостиничном предприятии;
  - б) правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
  - в) **Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ;**
  - г) Правила регистрации иностранных граждан в РФ.
2. Документами, удостоверяющими личность граждан РФ, подходящими для осуществления регистрационного учета в гостиничном предприятии, являются только:
  - а) **паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, загранпаспорт и свидетельство о рождении;**
  - б) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение и свидетельство о рождении;
  - в) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение, свидетельство о рождении, военный билет;
  - г) все перечисленные выше документы.
3. Регистрация по месту пребывания несовершеннолетних граждан (не достигших 14-летнего возраста) осуществляется в гостинице
  - а) **в том же порядке, что и других категорий граждан, т.е. при предъявлении этими несовершеннолетними свидетельства о рождении;**
  - б) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних
4. Заполнение анкеты (форма № 5) при регистрации гостя является процедурой:
  - а) **обязательной;**
  - б) необязательной;
  - в) на усмотрение руководства гостиницы.
5. Подписывая анкету, гость обязуется:
  - а) соблюдать правила предоставления гостиничных услуг РФ;
  - б) **соблюдать правила проживания гостей в гостиничном предприятии и правила пожарной безопасности;**
  - в) соблюдать федеральное законодательство РФ (Конституция, Гражданский кодекс, федеральные законы в сфере туризма и гостеприимства);
  - г) беречь материальные ценности гостиничного предприятия.

6. Опишите этапы технологического цикла регистрации гостя.
7. Регистрация граждан РФ в подразделении адресно-справочной работы территориального органа УФМС является обязанностью:
  - а) **гостиничного предприятия;**
  - б) гостя (гражданина РФ);
  - в) граждане РФ не регистрируются.
8. Гостиничное предприятие должно сообщить о прибытии гостя (российского гражданина) в подразделение адресно-справочной работы территориального органа УФМС в течение:
  - а) **1 суток;**
  - б) 3 дней;
  - в) 5 дней;
  - г) не должно сообщать.
9. Форма анкеты для регистрации гражданина РФ определяется:
  - а) гостиничным предприятием самостоятельно
  - б) ФЗ «О порядке въезда и выезда из РФ»
  - в) **Административным регламентом предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ**
  - г) территориальным органом государственной статистики
10. Анкеты гостей должны храниться в гостиничном предприятии в течение:
  - а) 5 лет
  - б) 3 лет
  - в) **1 года**
  - г) не должны храниться

*Критерии оценки:*

Отлично / зачтено – 100% правильные ответы (10 вопросов)

Хорошо / зачтено – 80-90% правильные ответы (8-9 вопросов)

Удовлетворительно / зачтено – 60-75% правильные ответы (7 вопросов)

Неудовлетворительно / не зачтено – менее 60% правильные ответы (6 и менее вопросов)

*Тест*

*на тему «Регистрация иностранных граждан в гостиничных предприятиях»*

1. Главным документом, которым руководствуется сотрудник гостиничного предприятия при регистрации иностранных граждан, является:
  - а) ФЗ № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в РФ»;
  - б) **Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ;**
  - в) Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ;
  - г) все перечисленные документы.

2. При поселении в гостиницу иностранный гражданин должен предъявить сотруднику службы приема:
  - а) **паспорт, документы, дающие право на пребывание в России (визу, миграционную карту, разрешение на временное проживание или вид на жительство);**
  - б) паспорт и страховой полис;
  - в) любой документ, удостоверяющий личность и визу;
  - г) все перечисленные выше документы.
3. При поселении гостя обязательным является заполнение:
  - а) анкеты гостя;
  - б) **уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания;**
  - в) миграционной карты;
  - г) заявки на бронирование.
4. Уведомить ФМС о прибытии иностранного гражданина это обязанность:
  - а) пограничной службы;
  - б) самого иностранного гражданина;
  - в) **гостиничного предприятия, в котором останавливается иностранный гражданин;**
  - г) уведомление ФМС не обязательно.
5. Бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина заполняется:
  - а) на группу иностранных туристов;
  - б) на каждого иностранного туриста или на семью;
  - в) **на каждого иностранного гостя в отдельности;**
  - г) на всех иностранных гостей, заехавших в этот день в гостиницу.
6. Уведомление о прибытии иностранного гражданина заполняется:
  - а) на английском языке;
  - б) **на русском языке;**
  - в) на языке страны постоянного проживания иностранного гражданина;
  - г) язык выбирает гость.
7. Уведомление о прибытии иностранного гражданина предоставляется в территориальный орган ФМС (возможно несколько вариантов ответа):
  - а) **непосредственно (на приеме);**
  - б) **почтовым отправлением;**
  - в) **с использованием входящих в состав электросвязи средств связи (компьютерных программ);**
  - г) не предоставляется.
8. На уведомлении о прибытии иностранного гражданина проставляются отметки:
  - а) гостиничного предприятия;
  - б) территориального органа ФМС;
  - в) **гостиничного предприятия и территориального органа ФМС;**
  - г) отметки не проставляются.
9. Уведомление о прибытии иностранного гражданина в гостиницу заполняется:
  - а) в 1 экземпляре;
  - б) **в 2 экземплярах;**
  - в) в 3 экземплярах;

- г) в 1 экземпляре, с которого делается нужное количество копий.
10. Уведомление о прибытии иностранного гражданина в гостиницу должно быть предоставлено в территориальный орган ФМС в течение:
- а) **1 суток;**
  - б) 3 дней;
  - в) 5 дней;
  - г) не должно быть представлено, оно хранится в гостинице.
11. Отрывная часть бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина необходима:
- а) ФМС для учета иностранных граждан на территории РФ;
  - б) гостиничному предприятию для отчетности, в том числе перед ФМС;
  - в) пограничным службам для мониторинга въезда иностранных граждан в РФ;
  - г) **иностранному гражданину – это его разрешение на пребывание в России.**
12. При потере или порче отрывной части бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина его восстановление – это обязанность:
- а) гостиничного предприятия;
  - б) **иностранного гражданина;**
  - в) органов ФМС;
  - г) отрывная часть бланка не восстанавливается.
13. Уведомление о прибытии иностранного гражданина (1 экземпляр) должно храниться в гостиничном предприятии в течение:
- а) 5 лет;
  - б) 3 лет;
  - в) **1 года;**
  - г) не должно храниться.
14. Обязанность перед отъездом забирать у иностранного гражданина отрывную часть уведомления, передавать ее в ФМС и тем самым снимать иностранного гражданина с учета распространяется на:
- а) все гостиничные предприятия;
  - б) **санатории, дома отдыха, пансионаты, детские оздоровительные лагеря, турбазы, кемпинги;**
  - в) такой обязанности у средств размещения нет.
15. Принимать иностранных граждан может:
- а) **любое гостиничное предприятие;**
  - б) гостиничное предприятие, состоящее на учете в ФМС;
  - в) гостиничное предприятие, имеющее специальное разрешение на прием иностранных граждан федеральной службы безопасности РФ;
  - г) все средства размещения, кроме санаториев, пансионатов, детских оздоровительных лагерей, кемпингов, турбаз.

*Критерии оценки*

Отлично / зачтено – 15 правильных ответов (100%)

Хорошо / зачтено – 11-14 правильных ответов (70-95%)

Удовлетв. / зачтено – 8-14 правильных ответов (50-65%)

Неудовлетв. / не зачтено – 7 и менее правильных ответов (менее 50%)

*Тест*  
*на тему «Технологии работы службы приема и размещения»*

1. Традиционно к функциям службы приема и размещения относятся:
  - а) текущая уборка номера
  - б) \*регистрация туристов при поселении в гостинице
  - в) \*выполнение услуг по просьбе гостя
  - г) \*регистрация российских граждан по месту пребывания
  - д) \*уведомление УФМС о прибытии иностранного гражданина
  
2. Регистрация в гостинице выполняется в следующей последовательности:
  - а) приветствие – проверка документов – вручение ключа
  - б) \*приветствие – выявление наличия бронирования – обсуждение условий размещения – заполнение анкеты – заполнение карты гостя – вручение ключа
  - в) приветствие – обсуждение условий размещения – заполнение карты гостя – вручение ключа
  - г) приветствие – заполнение анкеты – вручение ключа
  
3. Документ, в котором приведены правила расчета оплаты за проживание в гостинице:
  - а) «Закон о защите прав потребителей»
  - б) \*«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
  - в) «Правила внутреннего распорядка в гостинице»
  - г) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
  
4. Оплата за проживание в гостинице начинает взиматься:
  - а) с 12 часов дня независимо от времени поселения
  - б) с момента заезда гостя
  - в) с расчетного часа, установленного гостиницей
  - г) по согласованию гостиницы и гостя.
  
5. Служба приема и размещения взаимодействует с гостиничными службами при заезде гостей:
  - а) с инженерно-технической службой
  - б) с уборщиками общественных помещений
  - в) с прачечной
  - г) \*со службой питания
  - д) с бизнес-центром
  - е) с транспортной службой
  
6. Ночной аудит включает в себя:
  - а) прием, размещение и выписку гостей в ночное время
  - б) \*подготовку отчетов о работе гостиницы за сутки
  - в) комплексную проверку финансового дня
  - г) охрану общественных помещений в ночное время
  
7. Действия сотрудников службы приема и размещения при размещении гостя (выберите ответ, который не соответствует описанному процессу):
  - а) \*согласование условий размещения
  - б) \*заполнение анкеты
  - в) \*проверка документа, удостоверяющего личность и правильности заполнения анкеты
  - г) прием оплаты за проживание

- д) \*выдача ключа
- е) определение коэффициента загрузки

8. В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата проживания:

- а) должна взиматься всегда при заезде в гостиницу
- б) должна взиматься всегда при выезде из гостиницы
  - в) должна взиматься при выезде из гостиницы, но с согласия гостя может быть внесена при заезде в полном объеме или путем выдачи аванса
  - г) должна взиматься ежедневно

9. В каком документе записано: «Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе ... (приводится конкретный перечень документов)»

- а) порядок классификации гостиниц и иных средств размещения
- б) «Закон о защите прав потребителей»
- в) \*«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
- г) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

10. При бронировании мест и номеров в гостинице не являются обязательными следующие сведения:

- а) фамилия, имя, отчество потребителя
- б) \*паспортные данные гостя
- в) количество и категории номеров
- г) сроки проживания

11. При гарантированном бронировании гостя ждут:

Выберите правильный ответ

- а) до 24 часов следующих суток
- б) до 24 часов текущих суток
- в) \*до 12 часов следующих суток
- г) до того времени, пока гость не приедет

12. Двойное бронирование это:

- а) журнал регистрации иностранных граждан
- б) две заявки от одного потребителя
- в) \*подтверждение бронирования при одном свободном номере одновременно двум потребителям, приславшим заявки
- г) заявка на бронирование одного и того же номера от двух клиентов.

13. В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» сказано, что:

- а) бронь аннулируется при опоздании потребителя более чем на 6 часов
- б) бронь аннулируется при опоздании потребителя более чем на половину суток
- в) бронь аннулируется при опоздании потребителя более чем на сутки
- г) \*бронь аннулируется в час, установленный гостиничным предприятием.

14. Вид бронирования, при котором отель предоставляет номер гостю в случае его опоздания только до наступления установленного времени аннуляции, а предварительная оплата не вносится, является:

- а) гарантированным
- б) \*негарантированным

15. Вид бронирования, при котором отель предоставляет номера/места гостю в случае опоздания, является
- а) негарантированным не зависимо от того, вносит ли потребитель предварительно оплату за проживание
  - б) \*гарантированным, если потребитель вносит предварительную оплату за проживание
16. В случае on-line бронирования через одну из систем интернет-бронирования:
- а) заказчик получает подтверждение после телефонного звонка оператора заказчику для уточнения данных бронирования
  - б) \*заказчик получает подтверждение сразу после гарантии оплаты
  - в) заказчик получает подтверждение в течение суток по электронной почте
17. Какие способы оплаты допускаются в гостиницах:
- а) наличными в иностранной валюте
  - б) \*кредитными картами
  - в) переводом
  - г) \*ваучером.
18. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 ч) плата за проживание:
- а) \*взимается, но не более чем за половину суток
  - б) не взимается (запрещено Правилами предоставления гостиничных услуг)
  - в) взимается тариф за сутки
  - г) взимается почасовая оплата

*Критерии оценки*

Отлично / зачтено – 17-18 правильных ответов (95-100%)

Хорошо / зачтено – 14-16 правильных ответов (75-95%)

Удовлетв. / зачтено – 11-13 правильных ответов (60-75%)

Неудовлетв. / не зачтено – 10 и менее правильных ответов (менее 60%)

*Тест*

*на тему «Дополнительные гостиничные услуги»*

1. Конференц-зал с соответствующим оборудованием должен быть в гостинице категории:
  - а) 3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) \*5 звезд
  - г) все категории
2. Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) должен быть в гостинице категории:
  - а) 3-5 звезд
  - б) \*4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) все категории
3. Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом должен быть в гостинице категории:
  - а) 3-5 звезд
  - б) \*4-5 звезд

- в) 5 звезд
  - г) все категории
4. Плавательный бассейн должен быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) \*5 звезд
  - г) все категории
5. Магазины и торговые киоски должны быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) \*4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) все категории
6. Вручение корреспонденции гостям должно быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) \*все категории
7. Обязательный поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно должен быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) \*4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) все категории
8. Утренняя побудка (по просьбе) должна быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) \*все категории
9. Стирка вещей гостя со сроком исполнения в течение суток должна быть в гостинице категории:
- а) \*3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) все категории
10. Глажение вещей гостей со сроком исполнения в течение 1 часа должно быть в гостинице категории:
- а) 3-5 звезд
  - б) \*4-5 звезд
  - в) 5 звезд
  - г) все категории
11. Услуга мелкого ремонта одежды гостей должна быть в гостинице категории:
- а) \*3-5 звезд
  - б) 4-5 звезд
  - в) 5 звезд

г) все категории

12. Почтовые и телеграфные услуги должны быть в гостинице категории:

- а) \*3-5 звезд
- б) 4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

13. Организация встреч и проводов должна быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) \*4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

14. Аренда (прокат) автомашины должна быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) \*4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

15. Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия должны быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) \*4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

16. Туристская информация должна предоставляться гостям в гостинице категории:

- а) \*3-5 звезд
- б) 4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

17. Экскурсионные услуги, в том числе с гидом-переводчиком, должны быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) \*4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) все категории

18. Вызов скорой помощи, пользование аптечкой должны быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) 4-5 звезд
- в) 5 звезд
- г) \*все категории

19. Медицинский кабинет должен быть в гостинице категории:

- а) 3-5 звезд
- б) 4-5 звезд
- в) \*5 звезд
- г) все категории

20. Круглосуточное обслуживание в номере (room-service) должно быть в гостинице категории:
- д) 3-5 звезд
  - е) \*4-5 звезд
  - ж) 5 звезд
  - з) все категории

*Критерии оценки*

Отлично / зачтено – 19-20 правильных ответов (95-100%)

Хорошо / зачтено – 15-18 правильных ответов (75-95%)

Удовлетв. / зачтено – 11-14 правильных ответов (55-75%)

Неудовлетв. / не зачтено – 10 и менее правильных ответов (менее 50%)

**Тема 3** Корпоративный кодекс в гостиничных предприятиях: структура и задачи.

*Вопросы для дискуссий:*

1. Понятие корпоративного кодекса.
2. Функции корпоративного кодекса.
3. Место кодекса в формальной подсистеме организации.
4. Структура и содержание кодекса.
5. Специфика кодексов предприятий гостиничной индустрии.
6. Алгоритм создания кодекса.
7. Примеры кодексов гостиничных предприятий: Мэрриот, Хилтон, Интурист.
8. Эффективность кодекса и механизм использования кодекса.
9. Виды корпоративных стандартов.
10. Принципы, этапы и методы разработки корпоративного стандарта качества.
11. Механизм внедрения корпоративных стандартов.
12. Корпоративные стандарты обслуживания в гостиничных цепях.

**Тема 4.** Социально-психологические основы организации обслуживания гостей в гостиничных предприятиях. Работа с возражениями и жалобами гостей.

*Вопросы для дискуссий:*

1. Раскройте суть понятия «контактная зона».
2. Что такое пространство контакта? Что такое процесс контакта? В чем состоит содержание контакта?
3. Перечислите этапы продажи услуги и охарактеризуйте роль этапа установления контакта.
4. Охарактеризуйте роль первого впечатления потребителя услуг от сервисного предприятия.
5. Что формирует первое впечатление потребителя услуг о сервисном предприятии?
6. Какие каналы получения информации существуют у потребителя услуг?
7. Каким образом следует организовывать пространство контакта с учетом каналов получения информации потребителем услуг?
8. Дайте определение психологии сервиса (психологии обслуживания).
9. В чем проявляется культура общения работника контактной зоны?

10. Перечислите и раскройте законы, определяющие динамику психических процессов, межличностных взаимоотношений, группового поведения.
11. Что такое тактика обслуживания?
12. Раскройте суть закона самосохранения и опишите направления его учета на примере отдельных сервисных ситуаций (вопросы безопасности в сервисе)
13. Опишите роль общения в современном деловом взаимодействии и главные тенденции этого процесса.
14. Что такое коммуникативная компетентность, коммуникативная способность, коммуникативное знание?
15. Опишите структуру коммуникативного процесса. 6.Объясните каждый этап коммуникационного процесса.
16. Что такое коммуникативная ситуация? Какие виды коммуникативных ситуаций бывают?
17. Что такое коммуникационная модель?
18. Раскройте суть вербальных, невербальных, паралингвистических коммуникативных сигналов.
19. Опишите схемы закрытой и открытой коммуникаций.
20. Соотнесите характеристики закрытой и открытой коммуникации и понятием и содержанием высокой и низкой коммуникативной компетентности.
21. Перечислите и опишите психологические сигналы при вступлении в контакт.
22. Владение какими умениями предполагает активное слушание?
23. В чем отличие между активным и пассивным слушанием?
24. Овладение какими техниками учат нас умению разговаривать?
25. Овладение какими техниками учат нас умению услышать и понять?
26. Какие виды вопросов существуют? Дайте определения и приведите примеры.
27. Какие типичные ошибки существуют при постановке вопросов? Каковы способы их преодоления?
28. Что такое малый разговор? Какую цель он имеет?
29. Что такое экспертная зона человека (в контексте коммуникации)?
30. Какие существуют техники малого разговора?
31. Опишите техники малого разговора и приведите примеры.
32. Каковы критерии «правильного» малого разговора?
33. Перечислите типичные ошибки малого разговора.
34. Что такое вербализация?
35. Какие техники вербализации существуют? Дайте определения и приведите примеры.
36. Какие существуют типичные ошибки вербализации? Каковы способы их преодоления?
37. Какие техники повышают эмоциональное напряжение, а какие снижают?
38. Раскройте суть техники подчеркивания общности.
39. Раскройте суть техники подчеркивания значимости собеседника по коммуникации.
40. Раскройте суть техники вербализации своих чувств и чувств партнера по коммуникации.
41. Какие формулы вербализации чувств Вы знаете?
42. Какие существуют типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления?

## Программа тренинга «Социально-психологические основы обслуживания гостей в гостиничных предприятиях»

### 1. Коммуникативная компетентность и способность. Коммуникативный процесс.

*Упражнение на восприятие и передачу коммуникативных сигналов.*

Цель: Развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения.

*Основные интерактивные элементы тренинга:*

*Упражнение «Передать одним словом»*

Студентам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций. Студенты, не показывая карточки другим участникам, должны произнести слово «Здравствуй» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Карточки перемешиваются и еще раз раздаются участникам. Задача та же, только теперь необходимо прочитать короткий стишок «Уронили мишку на пол».

Список эмоций:

- Радость.
- Удивление.
- Сожаление.
- Разочарование.
- Подозрительность.
- Грусть.
- Веселье.
- Холодное равнодушие.
- Спокойствие.
- Заинтересованность.
- Уверенность.
- Желание помочь.
- Усталость.
- Волнение.
- Энтузиазм.

Рефлексия: Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

*Упражнение «Всеобщее внимание»*

Все участники выполняют одну и ту же простую задачу любыми средствами, не прибегая к физическим действиям и не разговаривая, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Рефлексия: Кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет, каких средств?

*Упражнение «Три закона общения»*

Все начинается с общения. Каким оно должно быть? Существуют определенные правила общения. В разные времена у разных народов они были разными. Но есть основные, общие для всех. Вот древние заповеди общения:

- доверяйте тому, с кем общаетесь,
- уважайте того, с кем общаетесь,
- общаясь с человеком, делайте это наилучшим образом.

Общаясь с незнакомому человеку, важно, чтобы слова были доброжелательными, уместными, чтобы взгляд и улыбка, и весь облик располагали в вашу пользу. При разговоре нужно смотреть человеку в глаза, а взгляд должен быть доброжелательным и ясным.

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). «Земляне» выходят за пределы аудитории. Инструкция оставшимся «инопланетянам»: «На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты. Эти правила таковы:

1. Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да».

2. Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет».

3. Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Заходят «Земляне».

Инструкция для «землян»: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача – понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 15 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Рефлексия: Как вы себя чувствуете? Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»: Что помогло группе прийти к решению? Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение? Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

## 2. Методы и правила активного слушания.

Цель – овладение техниками активного слушания.

Задачи:

- убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнера по коммуникации;
- отработка техники формулирования открытых вопросов;
- отработка техник вербализации;
- отработка техник малого разговора.

### *Упражнение «Пум-пум»*

Инструкция: Пум-пум – это какая-то характеристика, которая у некоторых участников присутствует, а у некоторых – нет. Это обязательно будет «объективная» характеристика. Студенты задают только открытые вопросы. По ответам можно будет догадаться, о чем идет речь. Нельзя задавать только один вопрос: «Что такое пум-пум?»

### *Упражнение «Кто этот человек?»*

Инструкция: Ведущий загадывает имя человека, которое всем известно. Нужно задавать открытые вопросы, чтобы понять, кто этот человек.

Рефлексия: В каких случаях легко удавалось выполнить задание? Почему некоторые участники задавали только закрытые вопросы? В чем ценность открытых вопросов на этапе выявления потребностей? В каких случаях клиенту можно задавать закрытые вопросы? В каких случаях уместно клиенту задавать альтернативные вопросы? Какие практиче-

ские советы вы дадите начинающему продавцу, чтобы он смог быстро научиться правильно задавать вопросы, на этапе выявления потребностей?

*Упражнение «Детектив» (эксперименты с техникой вербализации – повторение).*

Инструкция: Участникам предлагают сыграть в детектив, в котором каждый будет автором этого детектива. Ведущий придумывает первую фразу, например : «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего передает мяч одному из участников, который должен будет продолжить сочинять этот детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал тренер. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.

Рефлексия: Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую? Почему?

*Ролевая игра «В чем дело?»*

Инструкция: Участникам предлагается разделить на три группы, каждая из которых должна придумать проблемную ситуацию. Группа должна сообщить участнику из другой группы определенное неприятное для него известие. Например, сообщить, что в проектную команду будет включен не он, а другой кандидат. Задача партнера: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Он должен стараться сделать это с помощью техник перефразирования и повторения.

Рефлексия: обсуждение результатов, трудностей и ощущений от игры.

*Упражнение «А может быть, что...»*

Инструкция: Участникам предлагается потренироваться в умении формулировать пробные гипотезы. Один из участников должен рассказать о каком-то своем поступке, возможно, о таком, который он сам до конца не понимает. Затем каждый из участников может задать ему пробный вопрос, который будет начинаться со слов : «А может быть, что ты...». Когда участник почувствует, что его правильно поняли, сессия интерпретаций закончится.

Рефлексия: Какие вопросы были наиболее удачными для прояснения причин или целей высказывания другого человека?

*Упражнение с целью отработки техник малого разговора:*

Студенты делятся на 4 группы, которым методом жеребьевки достаются техники малого разговора. Таким образом формируются «группа цитирования», «группа констатирования», «группа информирования» и «группа рассказа».

Инструкция. Группа цитирования выбирает себе целевую персону из группы информирования и готовит сценарий малого разговора с ней в технике цитирования. Группа информирования выбирает себе целевую персону из группы позитивных констатаций и готовит сценарий малого разговора с ней в технике информирования. Группа позитивных констатаций выбирает целевую персону из группы интересного рассказа, а группа интересного рассказа – из группы цитирования.

На подготовку малого разговора с целевой персоной дается 10 минут, после которых начинается презентация. Тот, кто ведет малый разговор, и его целевая персона каждый раз садятся рядом на два стула.

Разговор должен длиться одну, иногда две минуты, после этого тренер прерывает его. Всякий раз он задает целевой персоне один и тот же вопрос: «Был ли этот разговор приятным и интересным для тебя?» После того как целевая персона ответит на этот вопрос, он задает другой: «Хотелось ли тебе продолжать этот разговор?» Если ответ утвердительный, то целевая персона получает следующий вопрос: «Что именно было интересным и приятным?»

### 3. Регуляция эмоционального напряжения.

#### *Упражнение «Подчеркивание общности»*

Инструкция: Один из участников получает от тренера мяч. Он должен передать кому-нибудь из участников группы со словами: «Мне кажется, Игорь, нас объединяет такое качество, как...» (и здесь он называет качество). Участник, которому передали мяч, отвечает на обращенное к нему высказывание либо «Согласен!», либо «Я подумаю над этим».

#### *Игра «Парижская выставка» (техника подчеркивания значимости партнера)*

Инструкция: Студенты объединяются в команды. Каждая из команд – это фирма, производящая ценные человеческие качества. Каждая команда придумывает себе название. Дается 10 минут для того, чтобы обсудить, какие ценные качества производит каждая команда. Для этого участники по очереди должны высказать каждому члену своей команды, что в нем ценят. Например, команда «!!!» может решить сначала поговорить об Алексее. Два других участника команды скажут Алексею, что они в нем ценят. После этого они вместе с ним решат, какое из его ценных качеств можно представить на Парижской выставке. Затем таким же образом нужно обсудить ценные качества других участников и решить, какое ценное качество каждого из них можно представить на выставке. Это нужно держать в тайне от остальных групп.

Через 10 минут тренер продолжает инструкцию: теперь возьмите листы, сложите их, перегнув два раза, чтобы они могли стоять, и напишите на каждом названия ваших ценных качеств. Это будут таблички для выставки. На каждом листке – одно качество. Ваши таблички пока никто не должен видеть. Для остальных участников выставки это должен быть сюрприз.

А теперь подумайте, какие ценные качества, на ваш взгляд, представят на выставке другие команды. Команда «!!!» составит список ценных качеств, которые она ожидает увидеть в «выставочном павильоне» команды «\*\*\*», а команда «\*\*\*» – список качеств команды «!!!». Аналогичным образом команда «%%» составит список качеств для команды «///», а команда «///» — для команды «%%». На эту работу дается еще 10 минут.

А теперь открывается Парижская выставка. Сначала – интервью.

- Команда «!!!», что вы надеетесь увидеть в павильоне команды «\*\*\*»?

Команда отвечает. Вопрос задается наоборот.

Можно ли сказать, что спрос встретился с предложением?

Если у кого-то из участников на выставке представлено иное качество нежели то, которое прогнозировалось группой-партнером, тренер может сказать о том, что производитель не полностью осознает свои продукты. Если качества схожи, можно сказать о том, что предложение и спрос гармонично сочетаются друг с другом.

Далее та же процедура проводится с остальными командами.

Рефлексия: Какое действие оказывает обсуждение ценных качеств человека?

Техника подчеркивания значимости повышает самоуважение и придает уверенность в своих силах.

#### *Упражнения с целью отработки техники вербализации чувств*

#### *Упражнение «Почтительная вербализация»*

Инструкция: студенты объединяются в пары по кругу. Те, кто в паре сидят справа, будут нападающими. Те, кто слева – регулирующими напряжением. Задача тех, кто справа – агрессивно напасть. Задача тех, кто слева – снизить напряжение с помощью почтительно выполненной техники «вербализация чувств». Дается две минуты, чтобы подготовить демонстрационную сценку.

Через две минуты пары по очереди должны продемонстрировать свои сценки.

Рефлексия: Было ли это сделано почтительно? Было ли это сделано эффективно? Какие формулировки оказались наиболее эффективными?

*Упражнение «Метафорическая вербализация»*

Инструкция: студенты объединяются в пары. Тот, кто сидит справа, нападет на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафорическим описанием своего состояния. Например, один участник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс подписания?» Второй участник может ответить: «Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать...»

Рефлексия: Каковы возможности метафорического ответа на чужое нападение?

#### 4. Работа с жалобами и возражениями в сервисных предприятиях.

Тренинг «Психология и профилактика конфликта».

*Упражнение 1.* Разделиться на две команды. Доказать достоинства капусты и картошки: 1 группа – чем полезна капуста, 2 группа – чем полезна картошка.

В кругу поделиться ощущениями, эмоциями. (Каждый уверен в своей правоте и каждый прав, мнение каждого имеет право на существование).

*Упражнение 2.* Поделиться на две группы. Доказать: 1 группа – чем вредны конфликты, 2 группа – чем полезны конфликты.

Вывод: Конфликты не положительны, не отрицательны. Это просто явление действительности.

Поделиться в кругу ощущениями, чувствами.

*Упражнение 3.* Сказка о тройке.

Участники объединяются для игры в тройки. Каждый игрок присваивает себе обозначение А или В или С. Затем ведущий сообщает задание: тройка должна вырабатывать общее решение – в какой цвет покрасить забор. Но ситуация осложняется тем, что каждый игрок лишен одного канала восприятия или передачи информации.

А – слепой, но слышит и говорит.

В – глухой, но может видеть и двигаться.

С – паралитик, он все видит и все слышит, но не может двигаться.

Предложить завязать глаза, заткнуть уши, привязать себя к стулу.

Вопросы:

1. Сколько времени понадобилось тройкам на выработку общего решения?
2. Какую стратегию избрали участники в достижении цели?
3. Какие чувства испытывали?

*Упражнение 4.* Стили выхода из конфликта.

Разделиться на пять групп, раздать стили выхода каждой группе. Написать письмо Незнайке от Знайки с отказом ему в полете на Луну в разных стилях поведения в конфликте. Другие должны угадать какой это стиль.

## 6.2 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

### ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (соответствие между предметом, объектом оценки и критериями результатов обучения)

Предмет оценивания (профессиональные компетенции)	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1. Применение современных технологий предоставления услуг индустрии гостеприимства, соответствующих требованиям потребителей. ПК 2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению их потребностей на основе социально-психологических методов организации обслуживания.	Объектом оценки результатов освоения программы является уровень овладения профессиональными компетенциями, необходимыми для осуществления сервисной деятельности в предприятиях индустрии гостеприимства на базе современных технологий организации обслуживания.	Уровень сформированности компетенций, который отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный

#### Описание организации оценивания и правил определения итоговых результатов оценивания

Учебным планом программы предусмотрена итоговая аттестация в форме круглого стола. Итоговая аттестация проводится в форме круглого стола с элементами деловой игры по теме «Особенности технологического цикла обслуживания гостей в гостиничном предприятии». Цель итоговой аттестации – демонстрация слушателями готовности к выполнению профессиональных функций в процессе обслуживания потребителей услуг индустрии гостеприимства с учетом требований операционных и сервисных стандартов.

Владение материала по темам дисциплин программы слушатели демонстрируют в ходе выполнения кейс-заданий.

Для проведения итоговой аттестации формируется аттестационная комиссия численностью 3 человека, возглавляемая председателем, который организует и контролирует ее деятельность, обеспечивает единство требований, предъявляемым к слушателям. Председателем аттестационной комиссии является лицо, не работающее в Кубанском государственном университете, имеющее ученую степень кандидата наук. Кандидатура председателя аттестационной комиссии утверждена решением ученого совета университета. Персональный состав аттестационной комиссии, сформированный из числа научно-педагогических работников КубГУ, имеющих ученую степень кандидата/доктора наук, и практиков индустрии гостеприимства, утверждается приказом ректора.

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

*Результаты участия каждого слушателя в работе круглого стола оцениваются в баллах, которые в соответствии со шкалой оценивания пере-*

водятся в отметку: «зачтено», «не зачтено». Критериями оценки являются следующие показатели:

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

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

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

Отметка «не зачтено» выставляется слушателю, показавшему недостаточный уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

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

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА)

Примеры кейс-заданий для итоговой аттестации

### 1. Кейс «Недовольный клиент»

*Цель* – выработка правил поведения при разрешении конфликтной ситуации.

*Место действия* – стойка службы приема и размещения гостиничного предприятия.

*Описание ситуации:*

В гостинице категории 3 звезды к администратору, который находится на своем рабочем месте, в грубой форме обращается недовольный гость. Суть его претензии состоит в том, что он недоволен качеством уборки номера: не было заменено постельное белье (хотя постель заправлена), разбросанные личные вещи остались на своих местах (хотя, по мнению гостя, должны быть аккуратно убраны в шкаф), номер не проветрили. Гость требует немедленно убрать номер в соответствии с его требованиями и «разобраться» с горничной.

*Варианты решения проблемы:*

1. попросите гостя присесть в зоне отдыха и успокоиться, вызовите горничную и предложите ей разобраться в сложившейся ситуации, удовлетворив все требования гостя;
2. уделите гостю максимальное внимание и попытайтесь решить проблему гостя любыми способами, несмотря на нарушения корпоративных стандартов и регламентов;
3. объясните гостю, что уборка была проведена в соответствии со стандартами предприятия, тактично поясните неправомерность его требований; сообщите горничной о произошедшем случае;
4. объясните гостю, что он проживает в гостинице категории 3 звезды и не должен ожидать сервиса уровня 5 звезд.

*Вопросы для поиска путей разрешения конфликтной ситуации:*

1. Каковы основные правила поведения администратора в момент разговора с недовольным гостем?
2. Каковы правила поведения обслуживающего персонала при работе с гостями с неадекватным поведением (грубость, хамство, употребление нецензурных выражений, состояние сильного алкогольного опьянения и пр.)?
3. Что такое стандарт уборки номера и от чего зависит его содержание?
4. Вспомните содержание должностной инструкции горничной.
5. Что должен делать сотрудник, если требования гостя не соответствуют нормам гостиничного предприятия?
6. Какие этапы предусматривает работа по рассмотрению жалоб гостя?

*Правильное решение* должно учитывать обязательные нормы поведения персонала в общении с недовольными гостями, в том числе социально-психологические: выслушать (не перебивая), принести извинения, высказать сожаление о случившемся, сообщить гостю о предполагаемых действиях, которые будут предприняты для устранения причины жалобы, и предпринять все возможное, чтобы решить проблему гостя. При этом важно помнить о требованиях к уборке номерного фонда гостиничных предприятий разных категорий, что объяснит определенные действия в поведении горничной (частота смены постельного белья), а также о требованиях стандартов предприятия.

## 2. Кейс «Коммуникации в процессе регистрации гостя»

*Цель* – отработка взаимодействия с гостем в процессе регистрации и размещения в гостинице, приобретение коммуникативных навыков в общении с целью формирования лояльности гостей.

*Место действия* – стойка службы приема и размещения гостиничного предприятия.

### 1. Описание ситуации:

В программе формирования лояльности гостей через коммуникацию во время процедуры регистрации гостя, разработанной компанией “Five Diamond Hospitality”<sup>1</sup>, предлагаются следующие 7 обязательных этапов взаимодействия с клиентом:



### 2. Вопросы для дискуссии:

- В чем суть и цель каждого этапа взаимодействия?
  - Какие действия администратора подразумевает каждый этап?
  - О чем должен говорить и спрашивать администратор на каждом этапе?
  - В чем преимущества и недостатки такого подхода к взаимодействию с гостем?
  - Каким образом данный стандарт процедуры регистрации гостя можно применить в конкретном предприятии? Что необходимо учесть?
3. По результатам дискуссии формируется окончательный алгоритм действий администратора с учетом выполнения всех этапов (формирование моделей поведения).
4. Слушателям предлагается проиграть данную ситуацию.

<sup>1</sup> “Five Diamond Hospitality” (США) – компания, разрабатывающая программы обучения персонала в сфере гостинично-ресторанного бизнеса. Обслуживает многие крупные гостиничные бренды, такие как Ritz-Carlton, St. Regis, Renaissance, Marriott, Hilton, Hyatt, Westin, Radisson, Holiday Inn, и Wyndham, а также независимые отели.

### 3. Мини-кейсы

Во время разбора мини-кейсов слушатели должны продемонстрировать понимание основных стандартных ситуаций, ожиданий от сервиса в каждой ситуации и объяснение этих ожиданий, «в привязке» к основным потребностям клиентских групп, а также раскрыть факторы успеха для каждой ситуации.

Стандартные ситуации сервисного обслуживания.

Ответ на вопрос, информирование.

#### *Ситуация 1*

Отель. К ресепшн подходит гость и спрашивает, как добраться до одного из объектов.

Девушка достает карту и начинает рассказывать, одновременно отмечая на карте маршрут:

– Смотрите, мы вот здесь. Вам нужно пройти сюда: прямо два квартала и направо. Сразу после поворота будет остановка. Вот график автобусов, – тут же появляется распечатка с расписанием следования автобусов. – Вы садитесь на такой-то автобус и выходите на третьей остановке. Чтобы быть уверенным, что все правильно, уточните еще раз у кондуктора.

#### *Ситуация 2*

Отель. К ресепшн подходит гость и спрашивает:

– Как мне попасть на поезд?

– Извините, на какой поезд? – вежливо уточняет ресепшионистка.

– Вы не знаете, какие у Вас тут поезда? – вдруг возмущается гость.

Вежливое и улыбчивое выражение девушки не меняется. Не моргнув глазом, она вежливо произносит:

– У нас есть несколько поездов. Для того чтобы мне четко ответить на Ваш вопрос, мне нужно уточнить: Вы хотите узнать про пригородные поезда или про скоростную дорогу в другой кластер?

Гость раздраженно говорит:

– Мне нужно на санную трассу!

– Понятно, – говорит ресепшионистка, – тогда лучше добраться следующим образом...

#### *Ситуация 3*

Отель. К ресепшн подходит гость и спрашивает, как добраться до одного из объектов.

Девушка всплескивает руками:

– Это проще простого!

Начинает делать пассы в сторону двери:

– Вы выходите, проходите направо три квартала, потом сразу наискосок через дорогу. И там спросите, там все знают.

#### *Ситуация 4*

Отель. Гость звонит на ресепшн из номера и уточняет, как ему воспользоваться гладильней.

– Спросите у дежурной по этажу, – вежливо отвечает сотрудница.

#### *Ситуация 5*

В ресторане много народу. Делает заказ большая компания:

- А как готовится этот салат? Что туда входит?
- Ну там же написан состав, – удивляется официант.
- Мне нужно знать точнее, – настаивает гость. – Какое масло используется?
- Сейчас уточню, – пожимает плечами официант.

Возвращается:

- Оливковое.

Следующий гость задает новый вопрос. Официант опять вынужден уточнить. И так несколько раз.

### *Ситуация 6*

Ресторан только открылся. Официанты протирают приборы, раскладывают салфетки.

Входит гость:

- Можно?

Никто не смотрит на гостя. Гость настойчивее:

- Можно?

– Ну открыто же, – без выражения говорит официант.

- У Вас есть завтраки?

- Сейчас принесу меню...

Сложные ситуации сервисного обслуживания.

Просьба для гостя в отеле

Инструкция для гостя

Вам в целом нравится отель, в котором Вы живете. И очень нравится номер: хороший вид из окна, это мечта – такой вид на море! Вы и не знали, как это Вам понравится...

К тому же просторная комната, удобный туалет (он, видимо, оборудован для людей с особыми потребностями: широкие двери, большой санузел, поручни и т.п.). В общем, Вы живете здесь уже неделю, удобно расположились, развесили вещи, чувствуете себя, как дома. Собираетесь здесь же прожить вторую неделю, и очень (очень!) довольны.

Сейчас Вам звонила сотрудница службы поселения и просила, если только это возможно, спуститься для разговора на ресепшн.

Вы слегка заинтригованы...

Инструкция для сотрудника отеля

Ситуация тупиковая.

Оказывается, при расселении групп неделю назад произошла ошибка, и теперь приехал гость с особыми потребностями, а все специально оборудованные номера заняты.

У другого гостя забронирована комната именно в Вашем отеле. Быстро найти ему комнату поблизости не удалось, а заставлять человека на инвалидном кресле (что бы там ни говорили!) мотаться издалека – неудобно!

В общем, единственный выход, который Вы видите, попросить кого-то из гостей с обычными потребностями переехать.

Вы чувствуете себя очень неуверенно, потому что номера, оставшиеся для обычных гостей, чуть похуже. В целом, это хорошие номера, но чуть меньше по площади и вид из окна у них – на городские строения. В то время как специально оборудованные номера имеют вид из окна на морские просторы. Вы отлично понимаете, что если бы люди с самого начала жили в обычных номерах, вопросов бы не возникло, а теперь они могут не захотеть переселяться.

Вы решили рискнуть и попросить одного из гостей переехать в обычно оборудованный номер, позвонили ему и очень вежливо попросили спуститься на ресепшн.

<b>ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧАСТИЯ СЛУШАТЕЛЯ В РАБОТЕ КРУГЛОГО СТОЛА</b>		
<b>Предмет(ы) оценивания</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>
Уровень овладения профессиональными компетенциями, необходимыми для осуществления сервисной деятельности в предприятиях индустрии гостеприимства на базе современных технологий организации обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полное понимание обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– высказывание собственного суждения по обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– аргументированность, взвешенность и конструктивность вносимых путей анализа и (или) решения ситуации на основе общепринятых операционных и сервисных стандартов;</li> <li>– активность в обсуждении, умение вести дискуссию и отстаивать свое мнение.</li> </ul>	Соответствует (5 баллов)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимание сути обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– высказывание собственного суждения по обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– аргументированность вносимых предложений;</li> <li>– активность в обсуждении, умение вести дискуссию и отстаивать свое мнение.</li> </ul>	Соответствует (4 балла)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимание основной сути обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– высказывание собственного суждения по обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– слабая активность в обсуждении.</li> </ul>	Соответствует (3 балла)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– слабое понимание основной сути обсуждаемой сервисной ситуации;</li> <li>– затруднения в высказывании типового суждения по обсуждаемой ситуации;</li> <li>– слабая активность в обсуждении, неумение вести дискуссию.</li> </ul>	Соответствует (2 балла)
<b>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ</b>		
<b>Баллы</b>	<b>Отметка</b>	<b>Уровень сформированности компетенций</b>
5 баллов	зачтено	высокий
4 балла	зачтено	хороший
3 балла	зачтено	достаточный
2 балла	не зачтено	недостаточный