

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.06.2026 17:57:52  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.17. Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Магистр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	31
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	36
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	37
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	39

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

Дисциплина Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
ПК-1.3; ПК-2.3	ПК-1	Способен разрабатывать концепции и стратегии развития сети гостиниц	ПК-1.3.	ПК-1.3. Формирует и реализует конкурентоспособную стратегию развития гостиничной сети	<b>ПК-1.3. 3-5. Знает</b> основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничной отрасли <b>ПК-1.3. У-3. Умеет</b> владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий
	ПК-2	Способен внедрять инновационные технологии и изменения в управлении деятельностью сети гостиниц	ПК-2.3.	Планирует и управляет внедрением изменений в развитии	<b>ПК-2.3. 3-4. Знает</b> системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности <b>ПК-2.3. У-6. Умеет</b> владеть навыками преодоления сопротивления коллектива гостиничной сети внедрению изменений

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 34 з.е., 144 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 20 ак. часов лекций;
- 24 часов практических занятий;
- 71 ак. часа самостоятельной работы;
- 2 ак. часа консультации перед экзаменом;
- 9 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 ак. часов самостоятельной работы на подготовку к экзамену.

Дисциплина Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» изучается в 4 семестре

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>РАЗДЕЛ 1. . ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ</b>															
Тема 1.1	Введение в профессиональную коммуникацию в гостиничном бизнесе	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Вербальные и невербальные средства коммуникации	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Коммуникационные барьеры и способы их преодоления	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Стандарты обслуживания и скрипты общения	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Коммуникация на иностранных языках в гостиничном сервисе	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
<b>РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ</b>																
Тема 2.1	Взаимодействие с гостями на всех этапах обслуживания.	<b>11</b>	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Работа с жалобами и конфликтными ситуациями	<b>11</b>	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Внутренняя коммуникация в гостинице	<b>11</b>	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Цифровые технологии и коммуникация	<b>13</b>	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.5	Этика и профессиональный имидж в коммуникации.	<b>14</b>	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		<b>29</b>	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	<b>зачет</b>	

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельна я работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционног о типа		Занятие семинарског о типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	0	0	<b>2</b>	<b>9</b>	0	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>71</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

**Тема 1. Введение в профессиональную коммуникацию в гостиничном бизнесе.** Понятие и специфика профессиональной коммуникации в сфере гостеприимства. Роль эффективной коммуникации в повышении качества гостиничных услуг. Ключевые участники коммуникационного процесса: гости, персонал, партнёры. Базовые принципы сервиса и гостеприимства в коммуникации.

**Тема 2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.** Особенности устной и письменной коммуникации в гостиничном сервисе. Невербальные сигналы: жесты, мимика, поза, дистанция. Культурные различия в интерпретации невербальных сигналов. Практические упражнения на развитие навыков невербального общения.

**Тема 3. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления** Виды барьеров: языковые, культурные, психологические, организационные. Типичные ошибки в общении с гостями и способы их предотвращения. Техники активного слушания и эмпатии. Работа с гостями, имеющими особые потребности

**Тема 4. Стандарты обслуживания и скрипты общения** Международные и национальные стандарты коммуникации в гостиницах. Разработка и применение стандартных фраз и скриптов для разных ситуаций. Адаптация скриптов под тип гостя (VIP, бизнес-гость, турист и т. д.). Примеры успешных коммуникационных практик ведущих гостиничных сетей.

**Тема 5. Коммуникация на иностранных языках в гостиничном сервисе.** Основные языковые компетенции для сотрудников гостиницы. Типовые фразы и диалоги для службы приёма и размещения, ресторана, консьерж сервиса. Кросс-культурные аспекты коммуникации с туристами из разных стран

## РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

**Тема 6. Взаимодействие с гостями на всех этапах обслуживания.**

Коммуникация при бронировании и предварительном информировании. Встреча и регистрация гостей: стандарты приветствия и оформления. Общение в процессе проживания: запросы, пожелания, проблемы. Проводы и обратная связь: благодарность, приглашение вернуться, сбор отзывов.

#### **Тема 7. Работа с жалобами и конфликтными ситуациями**

Причины возникновения конфликтов в гостиничном сервисе. Алгоритмы действий персонала при получении жалобы. Стратегии разрешения конфликтов: сотрудничество, компромисс, приспособление. Превращение негативного опыта в возможность улучшить сервис.

#### **Тема 8. Внутренняя коммуникация в гостинице.**

Вертикальные и горизонтальные каналы связи в организации. Взаимодействие между отделами. Корпоративная культура и её влияние на коммуникацию внутри коллектива. Инструменты внутренней коммуникации: собрания, рассылки, CRM-системы.

#### **Тема 9. Цифровые технологии и коммуникация**

Онлайн-бронирование и чат-поддержка: стандарты общения. Социальные сети и мессенджеры как каналы взаимодействия с гостями.

Автоматизированные системы управления гостиницей (PMS) и их роль в коммуникации. Электронная почта и SMS-уведомления: правила оформления и этикета.

#### **Тема 10. Этика и профессиональный имидж в коммуникации.**

Деловой этикет и дресс-код в гостиничном сервисе. Профессиональная речь и тон общения: что допустимо, а что нет. Формирование положительного имиджа сотрудника и гостиницы.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам

(модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

*Section 1. Fundamentals of Professional Communication in the Hospitality Industry*

**Topic 1. Introduction to Professional Communication in Hospitality**

*Questions for oral examination:*

1. What is professional communication in the context of the hospitality industry?
2. Why is effective communication crucial for delivering high-quality hotel services?
3. Who are the key participants in the communication process in a hotel?
4. What are the basic principles of service and hospitality in communication?
5. How does effective communication affect guest satisfaction and loyalty?

*Topics for presentations:*

1. The role of communication in creating a memorable guest experience.
2. Cultural differences in guest expectations and communication styles.
3. The impact of staff communication skills on hotel reputation.
4. Case study: successful communication strategies in luxury hotels.
5. Technology's influence on modern hospitality communication.

*Situational task:*

You are a front desk agent. A guest arrives late at night, tired and irritable, and complains that the room is not ready despite their confirmed reservation.

**Task:**

- Apologise and acknowledge the guest's frustration.
- Explain the situation without blaming anyone.
- Offer a solution (e.g., complimentary drink, upgrade, discount).
- Ensure the guest feels valued and reassured.
- Follow up after the issue is resolved.

## **Topic 2. Verbal and Non-Verbal Communication Tools**

*Questions for oral examination:*

1. What are the main differences between verbal and non-verbal communication in hotel service?
2. Give three examples of non-verbal signals that can affect guest interactions.
3. How can cultural differences influence the interpretation of non-verbal cues?
4. Why is active listening important in verbal communication with guests?
5. Describe one exercise to improve non-verbal communication skills for hotel staff.

*Topics for presentations:*

1. Body language in hospitality: what works and what doesn't.
2. Cross-cultural non-verbal communication challenges.
3. Training staff in active listening techniques.
4. The role of tone of voice in guest satisfaction.
5. Case study: miscommunication due to non-verbal misunderstandings.

*Situational task:*

A foreign guest is trying to explain a problem but speaks limited English and becomes frustrated.

**Task:**

- Use non-verbal cues (nodding, smiling) to show understanding.
- Apply active listening techniques (paraphrase, clarify).
- Use simple language and visual aids if needed.
- Resolve the issue and confirm the guest's satisfaction.

## **Topic 3. Communication Barriers and Overcoming Them**

*Questions for oral examination:*

1. List three common communication barriers in a multicultural hotel environment.
2. How can language barriers be overcome when serving international guests?

3. What psychological barriers might staff face when dealing with difficult guests?
4. Describe two techniques for overcoming organisational communication barriers.
5. Why is empathy important in overcoming communication barriers?

*Topics for presentations:*

1. Language solutions: translation apps and multilingual staff.
2. Empathy training for hotel employees.
3. Managing difficult guests: communication strategies.
4. Improving internal communication between departments.
5. Inclusive communication for guests with disabilities.

*Situational task:*

A guest with hearing impairment is checking in and seems confused by the standard check-in process.

**Task:**

- Adapt your communication style (face the guest, speak clearly).
- Offer written information or use a communication app.
- Confirm understanding before proceeding.
- Ensure a smooth check-in experience.

#### **Topic 4. Service Standards and Communication Scripts**

*Questions for oral examination:*

1. Why are communication scripts important in hotel service?
2. Give an example of a standard greeting script for front desk agents.
3. How should scripts be adapted for VIP guests?
4. What elements should be included in a complaint handling script?
5. Name two benefits of using standardised communication in a hotel.

*Topics for presentations:*

1. Script design: balancing standardisation and personalisation.
2. Scripts for different hotel departments (front office, housekeeping, F&B).

3. Adapting scripts for cultural differences.
4. Training staff to use scripts naturally.
5. Case study: script success stories from international hotel chains.

*Situational task:*

A business guest is in a hurry and wants a quick check-out, but the standard procedure takes time.

**Task:**

- Use a streamlined check-out script.
- Offer mobile check-out options if available.
- Process the check-out efficiently while maintaining courtesy.
- Thank the guest and invite them to return.

**Topic 5. Foreign Language Communication in Hospitality**

*Questions for oral examination:*

1. Which languages are most useful for hotel staff in international tourism?
2. What basic phrases should front desk staff know in English (or another common language)?
3. How can technology assist in communication with foreign guests?
4. What cultural aspects should be considered when communicating in a foreign language?
5. Why is continuous language training important for hospitality staff?

*Topics for presentations:*

1. Essential English phrases for different hotel departments.
2. Using translation apps in guest service.
3. Cultural nuances in multilingual communication.
4. Language training programmes for hotel employees.
5. Case study: multilingual service in global hotel chains.

*Situational task:*

A Chinese guest requests a specific dish not on the menu and explains in broken English.

**Task:**

- Listen carefully and clarify the request.
- Use a translation app if needed.
- Communicate with the kitchen to accommodate the request.
- Inform the guest of the solution and confirm satisfaction.

## *Section 2. Practical Aspects of Communication in Hotel Business*

### **Topic 6. Guest Interaction at All Service Stages**

*Questions for oral examination:*

1. Describe key communication points during the booking stage.
2. What are the standard greeting protocols for guest arrival?
3. How should staff handle guest requests during their stay?
4. What communication practices are used during guest departure?
5. Why is collecting feedback important after guest departure?

*Topics for presentations:*

1. Personalising communication at each service stage.
2. Technology in pre-arrival communication (emails, apps).
3. Handling special requests: communication best practices.
  - Post-stay communication: building guest loyalty.
5. Case study: seamless guest journey communication.

*Situational task:*

A family with children arrives early and wants to check in before the standard time.

**Task:**

- Greet them warmly and acknowledge their situation.
- Check room availability.
- Offer solutions (early check-in if possible, luggage storage, amenities while waiting).
- Make the family feel welcome and cared for.

### **Topic 7. Handling Complaints and Conflict Situations**

*Questions for oral examination:*

1. What are common causes of guest complaints in hotels?
2. Describe the first three steps in handling a guest complaint.
3. Which conflict resolution strategy is most effective in hospitality?
4. How can a negative experience be turned into a positive one?
5. Why is timely response crucial in complaint management?

*Topics for presentations:*

1. Complaint handling: turning negatives into positives.
2. Empowering staff to resolve complaints.
3. Case study: successful complaint resolution in a 5-star hotel.
4. Preventing complaints through proactive communication.
5. Measuring guest satisfaction after complaint resolution.

*Situational task:*

A guest complains about noisy construction work disturbing their sleep.

**Task:**

- Apologise sincerely and acknowledge the inconvenience.
- Investigate the issue with the engineering department.
- Offer immediate solutions (room relocation, earplugs, discount).
- Follow up to ensure the guest's comfort.

## **Topic 8. Internal Communication in a Hotel**

*Questions for oral examination:*

1. What are vertical and horizontal communication channels in a hotel?
2. Name three departments that need frequent communication.
3. How does corporate culture affect internal communication?
4. Give two examples of internal communication tools used in hotels.
5. Why is clear internal communication essential for guest satisfaction?

*Topics for presentations:*

1. Improving interdepartmental communication.
2. Corporate culture's impact on staff communication.

3. Technology in internal communication (CRM, messaging apps).
4. Staff meetings: best practices for effective communication.
5. Case study: internal communication breakdown and its consequences.

*Situational task:*

Housekeeping reports a maintenance issue, but the engineering department hasn't responded.

**Task:**

- Facilitate communication between departments.
- Document the issue and escalate if needed.
- Ensure timely resolution.
- Confirm with housekeeping that the problem is fixed.

## **Topic 9. Digital Technologies and Communication**

*Questions for oral examination:*

1. How has online booking changed guest communication?
2. What social media platforms are most useful for hotels?
3. What are the benefits of using a Property Management System (PMS) for communication?
4. Describe best practices for professional email communication with guests.
5. How can SMS notifications improve the guest experience?

*Topics for presentations:*

1. The role of chatbots in guest service.
2. Social media management for hotels: best practices.
3. PMS and CRM integration: enhancing guest communication.
4. Email marketing in hospitality: writing effective messages.
5. Mobile apps as a communication channel with guests.

*Situational task:*

A guest sends an email complaint about a billing error but receives no response for 24 hours.

**Task:**

- Acknowledge receipt of the email immediately.
- Investigate the billing issue with the finance department.
- Respond with a clear explanation and correction.
- Offer compensation if appropriate.
- Follow up to confirm the guest's satisfaction.

## **Topic 10. Ethics and Professional Image in Communication**

*Questions for oral examination:*

1. What elements constitute a professional image for hotel staff?
2. Describe three rules of business etiquette in hotel communication.
3. How does tone of voice affect guest perception?
4. What language should be avoided in professional communication with guests?
5. Why is consistency in communication important for brand image?

*Topics for presentations:*

1. Dress code and its impact on guest trust.
2. Professional language: what to say and what to avoid.
3. Building a positive brand image through communication.
4. Case study: communication mistakes and their consequences.
5. Training staff in professional communication etiquette.

*Situational task:*

A guest makes an inappropriate comment to a female receptionist, making her uncomfortable.

**Task:**

- Remain professional and calm.
- Politely but firmly address the inappropriate behaviour.
- Redirect the conversation to the service matter.
- Report the incident to a supervisor if necessary.
- Ensure the staff member's well-being and offer support.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
<b>100</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

#### *Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные

неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

*Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации в гостиничной сфере*

**Multiple-choice questions (5 вопросов):**

1. What is the primary goal of professional communication in the hotel business?
  - a) To minimise staff workload
  - b) To maximise guest satisfaction and loyalty
  - c) To follow scripts without deviation
  - d) To reduce communication channels
  
2. Which element is NOT part of active listening?
  - a) Paraphrasing what the guest said
  - b) Interrupting to offer solutions immediately
  - c) Maintaining eye contact
  - d) Asking clarifying questions

3. What does “cultural sensitivity” mean in hotel communication?
  - a) Speaking only in the guest’s native language
  - b) Ignoring cultural differences to avoid mistakes
  - c) Understanding and respecting cultural norms and expectations
  - d) Following the same script for all guests regardless of origin
  
4. Which communication channel is most suitable for urgent guest requests during their stay?
  - a) Email
  - b) Social media post
  - c) In-person or messenger chat
  - d) Postal mail
  
5. What is the first step in handling a guest complaint?
  - a) Offer compensation immediately
  - b) Listen actively and acknowledge the issue
  - c) Explain why the problem occurred
  - d) Transfer the call to a manager

**Sequence questions (3 вопроса):**

1. Arrange the steps of the check-in process in the correct order:
  - a) Provide room key and amenities information
  - b) Verify reservation details
  - c) Greet the guest warmly
  - d) Complete registration forms and payment
  - e) Offer assistance with luggage
  
2. Put the stages of conflict resolution in the proper sequence:
  - a) Propose a solution
  - b) Apologise sincerely
  - c) Implement the solution
  - d) Listen to the guest’s concern
  - e) Follow up to ensure satisfaction

3. Order the steps for effective internal communication about a guest request:
  - a) Confirm completion with the requesting department
  - b) Document the request in the PMS
  - c) Notify the relevant department
  - d) Receive the guest request
  - e) Update the guest on progress

**Matching questions (2 вопроса):**

1. Match the communication channel with its best use:

| Channel | Purpose |

|-----|-----|

- | 1. Email | A. Quick response to urgent guest needs |
- | 2. Messenger/chat | B. Formal confirmation and documentation |
- | 3. Face-to-face | C. Personalised service and relationship building |
- | 4. SMS | D. Time-sensitive notifications (e.g., flight updates) |

**Answer:** 1-B, 2-A, 3-C, 4-D

2. Match the department with its primary communication focus:

| Department | Communication Focus |

|-----|-----|

- | 1. Front Desk | A. Room cleanliness and supplies |
- | 2. Housekeeping | B. Guest check-in/check-out and inquiries |
- | 3. Food & Beverage | C. Meal orders and dining experience |
- | 4. Maintenance | D. Facility repairs and technical issues |

**Answer:** 1-B, 2-A, 3-C, 4-D

**Open-ended question (1 вопрос):**

Describe a situation where non-verbal communication played a crucial role in guest satisfaction. Explain what non-verbal cues were used, how they affected the interaction, and what the outcome was. Suggest one way to train staff in effective non-verbal communication.

Типовые тестовые задания по разделу 2

*Раздел 2. Практические аспекты коммуникации в гостиничном бизнесе*

**Multiple-choice questions:**

1. What is the main purpose of a Property Management System (PMS) in hotel communication?
  - a) Managing employee salaries
  - b) Tracking guest interactions and service requests
  - c) Designing hotel marketing materials
  - d) Organising staff training schedules
  
2. Which practice best demonstrates professionalism during a VIP check-in?
  - a) Using a standard script without personalisation
  - b) Addressing the guest by name and acknowledging their status
  - c) Keeping the process as short as possible
  - d) Avoiding eye contact to maintain formality
  
3. What should staff do FIRST when a guest reports a room issue (e.g., no hot water)?
  - a) Tell the guest to wait until the next day
  - b) Immediately apologise and notify maintenance
  - c) Suggest the guest use another hotel's facilities
  - d) Fill out a form without acknowledging the guest
  
4. Why is follow-up communication after a complaint important?
  - a) It shows the hotel cares and can turn a negative experience into a positive one
  - b) It allows the hotel to blame the guest for the issue
  - c) It is required by law
  - d) It reduces the number of future complaints automatically
  
5. Which digital tool is most effective for real-time guest communication during their stay?
  - a) Annual guest survey
  - b) Hotel website FAQ section
  - c) Mobile app or in-room tablet
  - d) Printed welcome brochure

**Sequence questions :**

1. Arrange the steps for handling a billing dispute:
  - a) Review the guest's account and identify the discrepancy
  - b) Contact the guest to explain the resolution
  - c) Apologise for the error
  - d) Correct the charge and issue a refund if needed
  - e) Listen to the guest's concern and gather details
  
2. Order the process for onboarding a new front desk employee:
  - a) Shadow experienced staff
  - b) Complete PMS training
  - c) Review hotel communication standards
  - d) Pass a role-play assessment
  - e) Attend orientation on hotel values
  
3. Sequence the steps for a successful guest departure:
  - a) Process final payment and provide receipt
  - b) Thank the guest and invite them to return
  - c) Ask for feedback on their stay
  - d) Assist with luggage if needed
  - e) Confirm all charges are accurate

**Matching questions :**

1. Match the technology with its communication benefit:
 

Technology	Benefit
-----	-----
1. CRM system	A. Real-time messaging with guests
2. Chatbot	B. Personalised guest history and preferences
3. Mobile app	C. 24/7 automated responses to common queries
4. PMS integration	D. Seamless coordination between departments

**Answer:** 1-B, 2-C, 3-A, 4-D

2. Match the guest type with the best communication approach:
 

Guest Type	Approach
-----	-----
1. Business traveller	A. Emphasise quiet rooms and workspaces
2. Family with children	B. Highlight kid-friendly amenities and activities

| 3. Elderly guest | C. Offer assistance and clear instructions |

| 4. International tourist | D. Use simple language and visual aids if needed |

### **Open-ended question :**

Imagine you are a guest relations manager. A guest complains about poor Wi-Fi in their room, which disrupted an important video call. Describe:

- Your immediate verbal response to the guest;
- Two specific actions you would take to resolve the issue;
- One long-term solution to prevent similar problems;
- How you would follow up after the issue is resolved.

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### **6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.17 «Профессиональная коммуникация в гостиничном бизнесе/Professional Communication in Hospitality Management» (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Assignment 1. Open-ended question with a detailed answer*

**Question:** describe the key features of professional communication in the hotel business and explain how they affect service quality and guest loyalty. Provide 3–4 specific examples of communication situations in a hotel (at different stages of

guest interaction: booking, check-in, stay, check-out). Analyse what communication skills staff need in each situation and how communication mistakes can affect the guest's impression. Suggest 1–2 ways to improve communication for each example.

*Assignment 2. Closed-type test questions (choose one correct answer)*

1. Which element is NOT a feature of professional communication in the hotel business?
  - a) personalisation of communication;
  - b) quick response to requests;
  - c) strict adherence to scripts without considering the situation;
  - d) cultural sensitivity.
2. What is most important when communicating with a guest dissatisfied with the service quality?
  - a) immediately offer compensation without clarifying details;
  - b) listen to the guest, show empathy and clarify the problem;
  - c) explain to the guest that they are at fault for the situation;
  - d) transfer the call to a senior manager.
3. Which communication channel is most suitable for quickly resolving urgent guest issues during their stay?
  - a) email;
  - b) a feedback form on the website;
  - c) messenger or chat support;
  - d) a letter in the mailbox..
4. What does the term “active listening” mean in the context of hotel service?
  - a) just staying silent while the guest speaks;
  - b) nodding without really understanding the issue;
  - c) paraphrasing the guest's words and clarifying details;
  - d) offering a solution immediately without listening to the end..
5. Which tool helps standardise communication between staff in different hotel departments?
  - a) private messages on social media;
  - b) Property Management System (PMS);
  - c) verbal agreements at meetings;
  - d) notes at the reception.

*Assignment 3. Situational task (open-ended)*

**Situation:** you are a guest relations manager at a five-star hotel. A VIP guest (a regular client) is arriving for a conference. At check-in, it turns out that:

- the reserved suite is occupied due to a booking error;
- the alternative room offered does not have a desk, which the guest needs to prepare for their presentation;
- the guest's luggage is delayed at the airport, and they need to change clothes for a dinner with partners.

The guest is extremely annoyed and says they are disappointed and will consider changing hotels for future events.

**Task:**

1. Create a dialogue script with the guest (5–7 phrases) that includes:
  - a sincere apology;
  - acknowledging the mistake without shifting blame;
  - specific steps to resolve each issue;
  - an offer of compensation for the inconvenience.
2. Suggest measures to prevent such situations in the future (e.g., improving the booking system, staff training, VIP guest checklists).
3. Describe how to monitor the implementation of solutions (e.g., a personal call to the guest in 2 hours, checking the luggage status).

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным	60-74

владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

#### *Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения

и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся дополнительных материалов не требуется.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### 8.1. Основная литература

1. Черевичко Т. В. Теоретические основы гостеприимства. — М.: ФЛИНТА, 2022. — 256 с. ISBN 978-5-9765-4567-8.
2. Медлик С. Гостиничный бизнес. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. — 415 с. ISBN 978-5-238-03456-7.
2. Жулидов С. Б. The Hotel Business: учебное пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. — 240 с. ISBN 978-5-238-03123-8.
3. Артемова Е. Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие для вузов. — Орёл: ОГУ им. И. С. Тургенева, 2021. — 186 с. ISBN 978-5-9909-8765-3.
4. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. — 320 с. ISBN 978-5-238-02987-1.

### 8.2. Дополнительная литература

1. Ивлева Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие. — Кемерово: КемГИК, 2021. — 168 с. ISBN 978-5-8154-0567-4.
2. Усова И. В. Особенности речевого этикета при обслуживании англоговорящих туристов в гостинице // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. — 2022. — № 10. — С. 88–95.

3. Ржепка Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства: учебное пособие. — Иркутск: БГУЭП, 2020. — 192 с. ISBN 978-5-7253-2890-5.

4. Лыткина Н. Л. Роль профессиональной этики в подготовке персонала в сфере социально-культурного сервиса и туризма // Среднее профессиональное образование. — 2021. — № 4. — С. 45–49.

#### *Зарубежные источники*

11. Bowen J. T., Clarke J. Effective Hospitality Management. — London: Routledge, 2021. — 352 p. ISBN 978-0-367-76891-5.

12. Kasavana M. L., Crawford H. G. Hospitality Information Systems and E-Commerce. — Oxford: Goodfellow Publishers, 2020. — 288 p. ISBN 978-1-907435-67-2.

13. Wood R. C. Managing Quality in Hotels. — New York: Wiley, 2019. — 264 p. ISBN 978-1-119-60123-7.

14. Holloway J. C., Robinson P. Marketing Hospitality. — Harlow: Pearson, 2022. — 400 p. ISBN 978-1-292-35789-1.

5. Brotherson S. Understanding Hospitality Management. — London: Sage, 2021. — 312 p. ISBN 978-1-5264-1234-5.

#### 8.3. Правовая документация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. — Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. — Москва, 2026. — Загл. с титул. экрана. — URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. — Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. — Донецк, 2026. — Загл. с титул. экрана. — URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

#### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные аудитории для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».