

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»



О. Н. Карулина

«11» июня 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



В. А. Кваша

«16» июня 2026 года

А. М. Сальников

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПОТРЕБИТЕ-
ЛЕЙ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»

ОП «Гостиничный бизнес»,

профиль «Гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 37 от 16.06.2026)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и общегуманитарные науки»
(протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль 2026

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	7
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	8
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	8
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	14
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	14
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	14
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	21
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	22
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	22
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	23
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....	23
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	23
11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	23
11.4. Доступ к электронным библиотечным системам	23

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	23
--	----

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.2.2.1.7 «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: технологические новации в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий. Уметь: оценивать потребности в технологических новациях, необходимых в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий.
		2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: современные технологии по управлению конфликтами в процессе обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: применять в практической деятельности современные технологии конфликтами по управлению конфликтами в процессе обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
		3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: современные технологии и программные продукты, используемые при организации деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: предлагать использование наиболее релевантных технологий для организации деятельности.
ПКП-4	Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использо-	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стра-	Знать: инструменты сбора, обработки и анализа информации по предупреждению конфликтов в индустрии гостеприимства. Уметь: применять методы управления конфликтами в индустрии гостеприимства.

	ванием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	тегического и оперативного управления.	
		2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в гостеприимстве и ресторанном бизнесе. Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг в гостеприимстве и ресторанном бизнесе.
		3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: основные инструменты взаимодействия с потребителями гостиничных и ресторанных услуг. Уметь: выбирать наиболее релевантные и эффективные инструменты, необходимые для взаимодействия с потребителями гостиничных и ресторанных услуг.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.1.7 «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий» относится к дисциплинам профиля «Гостиничный бизнес» профиля и цикла профиля (элективного) части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес», очная форма обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з. е. / часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	34
Лекции	16	16
Семинары, практические занятия	18	18
Самостоятельная работа	74	74
Вид текущего контроля	Эссе	Эссе
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Роль конфликтологии в современном деловом общении.

Общение и характеристики общения. Классификация функций общения. Этика делового общения. Нормы и принципы делового общения. Феномен конфликта. Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Основные цели и задачи конфликтологии. Теоретические основы искусства управления конфликтом. Международный опыт управления конфликтами. Основные задачи и методы конфликтологии. Методологические проблемы исследования конфликтов. Прикладные и практические проблемы конфликтологии. Конфликт в культурно-исторической психологии.

Тема 2. Основы конфликта: социально-психологический аспект.

Понятие и структура конфликта. Обязательные условия возникновения конфликтов. Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Понятие и группы конфликтогенов. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения. Причины и функции конфликтов. Эскалация конфликта. Проявление агрессивности: природная и ситуативная. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.

Тема 3. Методология управления конфликтами.

Методы исследования и диагностики конфликтов. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Сущность и классификация переговоров. Динамика переговорного процесса. Тактические приемы на каждом этапе переговоров. Различия медиатора и фасилитатора. Манипуляции в переговорном процессе.

Тема 4. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий.

Технологии работы персонала гостиницы с гостями. Технологии работы персонала ресторана с гостями. Правовые основы урегулирования конфликтов в гостиничном и ресторанном бизнесе. Типология конфликтных гостей. Работа с жалобами и негативными отзывами гостя. Варианты решения конфликтных ситуаций в. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP -гостей). Организация и контроль процессов обслуживания. Методы анализа качества обслуживания в ресторанном и гостиничном бизнесе. Типология конфликтов с клиентами в ресторанном и гостиничном бизнесе. Категории жалоб и конфликтных жалоб в индустрии питания и гостеприимства. Характеристика основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с гостями гостиничных и ресторанных предприятий. Особенности разрешения конфликтов в медиа-пространстве.

5.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Общая, в т. ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия		
1.	Тема 1. Роль конфликтологии в современном деловом общении	26	8	4	4	18	Устный опрос, доклады, групповой разбор мини-кейсов, командная игра.
2	Тема 2. Основы конфликта: социально-психологический аспект	26	8	4	4	18	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.
3	Тема 3. Методология управления конфликтами	26	8	4	4	18	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач, доклады.
4.	Тема 4. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий	32	12	4	6	20	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.
	В целом по дисциплине	108	34	16	18	74	
	Итого в %		31%	47%	53%	69%	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники	Формы проведения занятий
--	---	--------------------------

темы	источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	
Тема 1. Роль конфликтологии в современном деловом общении	Принципы делового общения в современном социуме. Генезис организационной конфликтологии. Прикладные и практические проблемы организационной конфликтологии. Предметная сфера, задачи конфликтологии. Рекомендуемые источники: раздел 8: № 1, №2, №3, №6, №7, №9, №11, раздел 9: № 1.	Устный опрос, доклады, групповой разбор мини-кейсов, командная игра.
Тема 2. Основы конфликта: социально-психологический аспект	Модели поведения в конфликте. Легитимизация и институционализация конфликта. Психологическое происхождение конфликта. Типы и виды конфликтов. Рекомендуемые источники: раздел 8: № 6, №7, №11, №12, раздел 9: № 1.	Устный опрос, работа в Интернете, тестирование, разбор ситуационных задач.
Тема 3. Методология управления конфликтами	Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Технологии ведения переговоров. Разрешение конфликта, цена выхода из конфликта. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволок, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Рекомендуемые источники: раздел 8: № 6, №7, №8, №10, №11, №12, раздел 9: №1..	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач, доклады.
Тема 4. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий	Причины возникновения конфликтов в ресторанном и гостиничном бизнесе. Методы управления конфликтами в сфере в ресторанном и гостиничном бизнесе. Профессиональные требования к работникам отдельных служб гостиничных и ресторанных предприятий: профессиональные стандарты обслуживания, должностные инструкции, профессиональная этика. Рекомендуемые источники: раздел 8: № 6, №7, №8, №9, №10, №11.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- подготовка эссе;
- подготовка к экзамену.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание прак-

тического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Роль конфликтологии в современном деловом общении	Место конфликтологии в современной системе научного знания. Проблемы делового общения в индустрии сервиса. Различия научных подходов к конфликтологии в разных странах.	Устный опрос, доклады, групповой разбор мини-кейсов, командная игра, подготовка к написанию эссе.
Тема 2. Основы конфликта: социально-психологический аспект	Зависимость организационно-управленческих причин отсоздания и функционирования организации, группы, коллектива. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте. Классификация причин конфликтов, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым.	Устный опрос, работа в Интернете, тестирование, разбор ситуационных задач, подготовка к написанию эссе.
Тема 3. Методология управления конфликтами	Влияние коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. Манипуляции в конфликте, стратегии преодоления манипуляций. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач, доклады, подготовка к написанию эссе.
Тема 4. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Применение, адаптация и развитие современных технологий обслуживания и технологических новаций в гостиничном и ресторанном бизнесе. Роль руководителя гостиничного предприятия в повышении качества услуг. Роль руководителя ресторанный предприятия в повышении качества услуг.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач, подготовка к написанию эссе.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные темы эссе:

На примере конкретной организации индустрии гостеприимства или ресторанный предприятия рассмотрите одно из следующих направлений:

1. Основные стратегии по управлению конфликтом: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание.
2. Способы и приёмы воздействия на партнёра в конфликте с потребителем.

3. Функциональные, дисфункциональные, позитивные, негативные последствия конфликтов в гостиничном и ресторанном бизнесе.
4. Методологические принципы исследования конфликтов. Программа исследования.
5. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий».
6. Варианты совместных решений участников конфликтов: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.
7. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование и др.
8. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки.
9. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами.
10. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.

Пример мини-кейса:

Конфликтные гости часто оставляют негативные отзывы об отеле, необходимо быть к этому готовыми: хранить переписку и знать, что отвечать и как действовать. После проживания в отеле гость на всех сервисах оставил негативные отзывы, в которых отметил, что спа-услуги в отеле оказываются на очень низком уровне. Но дело в том, что спа-услуги данный отель вообще не предоставляет. При этом гость написал в отель, что готов удалить все отзывы за 30 тысяч рублей. Как мы видим, данный отель столкнулся с потребительским терроризмом в форме шантажа.

Задание: опишите подробно действия администрации отеля в данной ситуации

Примеры ситуационных задач:

Задача 1. 2 пары заезжают в один и тот же отель. Одна пара приобрела тур в агентстве, другая заплатила отелю без посредников, лично забронировав номер, куда ее и заселяют без особенностей.

Первую пару заселили в дальний корпус, в котором существует ряд существенных бытовых проблем. На все претензии следует объяснение, что турагент, который продавал путёвку, знал, что номера этого корпуса продавались со скидкой, потому что корпус старый. Но приобретая тур пара про ремонт и скидку ничего не знали, и потребовали смену номера. Администрация на смену номера не согласилась, потому что турфирма оплатила гостинице номер по стоимости с учетом скидки.

Правда ли администрация гостиницы, отказавшая гостям в смене номера? Если да, то почему? Как можно охарактеризовать действия турфирмы и какую оценку им можно дать?

Задача 2. В гостинице большой заезд гостей из Индии. Они наотрез отказались пользоваться ванной и потребовали выдать им тапки и ковши, которых в гостинице в наличии нет. Какими должны действия администрации отеля?

Пример тестов:

1. Предконфликтная ситуация – это:
 - нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
 - использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
 - действие, которое направлено против кого-либо другого.
2. Стимулирование конфликта предполагает:
 - целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
 - умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
 - настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.
3. Предупреждение конфликта представляет собой:
 - действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
 - наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
 - мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.
4. К этапам конфликта относятся:
 - предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
 - возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
 - инцидент, эскалация, примирение.
5. Компромисс невозможен в конфликте:
 - ценностей;
 - интересов;
 - ресурсов.

Примерные темы для докладов:

1. Историческое становление конфликтологии.
2. Манипулирование и конфликт.
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Исследование конфликтов на микроуровне.
5. Исследование конфликтов на макроуровне.
6. Деструктивные и конструктивные конфликты.
7. Сознательное и бессознательное в конфликте.
8. Конфликт и личностная самореализация.
9. Социальный протест: содержание и общая характеристика.
10. Социальные конфликты в современной России.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы,

аудиторных и домашних заданий, подготовка докладов и участие в обсуждениях на практических занятиях), оценки итоговых знаний (по результатам зачета/экзамена) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п /п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре, в том числе контрольная работа/эссе/расчетно-аналитическая работа/домашнее творческое задание/проектная работа	40 10
2.	Зачет/экзамен	60
	Итого:	100

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	5	Математический расчет $Оц = Кз \times Пз$ 5 баллов = $34 \times 0,15$ Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество баллов за занятие, посещаемое студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	5	Доклад, презентация – 10 баллов Информационное сообщение – 1 баллов Участие в обсуждении – 2 балла Краткое выступление – 2 балл
Активность при проведении внеаудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	10	Выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы – 10 баллов

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — максимальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- решение тестов, индивидуальных заданий и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы и обсуждение результатов.

Вторая составляющая оценивает ответ на зачете или экзамене и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете/экзамене оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, первый теоретический вопрос максимально оценивается в 15 баллов, второй теоретический вопрос оценивается в 15 баллов, третье задание по формированию умения применять теоретические знания для анализа реальности – 30 баллов.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно» («зачтено»);
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо» («зачтено»);
- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично» («зачтено»).

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам экзамена— 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве сдачи экзамена он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: технологические новации в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий. Уметь: оценивать потребности в технологических новациях, необходимых в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий.	Задание 1. Дайте определения следующим понятиям: Общение Деловое общение Стиль общения Конфликт Задание 2. Составьте логическую схему на тему: «Ролевые игры и упражнения, направленные на развитие навыков калибровки партнёра по взаимодействию в управлении конфликтом в ресторане». Задание 3. Подготовьте фрагмент беседы с кандидатом на роль менеджера по работе с VIP-клиентами ресторана в г. Москве. Какие требования, кри-

			терии вы предъявляете к кандидату?
	2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: современные технологии по управлению конфликтами в процессе обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: применять в практической деятельности современные технологии конфликтами по управлению конфликтами в процессе обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Задание 4. В ресторане вы замечаете, что официант об- считал вас: а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать; б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет; в) выскажу ему все, что о нем думаю.
	3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: современные технологии и программные продукты, используемые при организации деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: предлагать использование наиболее релевантных технологий для организации деятельности.	Задание 5. Что такое/кто такие конфликтогены? а)участники конфликта б)слова и действия, могущие привести конфликту в)факторы, позволяющие разрешить конфликт г)сторонние наблюдатели конфликта. Задание 6. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Воз-

			мущает ли вас это? а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит; в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на близких.
ПКП-4 Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	Знать: инструменты сбора, обработки и анализа информации по предупреждению конфликтов в индустрии гостеприимства. Уметь: применять методы управления конфликтами в индустрии гостеприимства.	Задание 1. Какой вид конфликта происходит из следующих причин: выполнение договоренностей и система распределения ресурсов? а) групповой конфликт б) внутриличностный конфликт в) психастенический конфликт г) трудовой конфликт Задание 2. Вы являетесь официантом ресторана при гостинице. К Вам обращается гость с просьбой оценить, во сколько ему обойдется разбить пару бокалов? На вопрос, с какой целью он хочет это сделать, тот ответил, что коллекционирует необычные бокалы. Какими должны быть Ваши ответные действия, и можете ли Вы как официант разрешить ему из

			«разбить»?
	2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в гостеприимстве и ресторанном бизнесе. Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг в гостеприимстве и ресторанном бизнесе.	Задание 3. К стойке подходит гость, интересуется, где находится ближайшая прачечная. Администратор отвечает, что она расположена на следующем перекрестке, 2 минуты пешком от гостиницы. Гость просит вызвать такси, будучи не в курсе стоимости данной услуги. Важным нюансом будет то, что гостиница получает большое количество жалоб на дороговизну этой услуги. Какими должны быть действия администратора, дабы предотвратить возможную конфликтную ситуацию? Задание 4. Гостиница просила оплатить ущерб, нанесенный гостем, который испортил покрытие антикварного столика, вскипятив стакан чая. Гость отказался оплачивать счет, мотивируя тем, что не получил предупреждающей информации и при размещении портье дал информацию о бесплатной услуге - предоставлении кипятка в любое время суток. При беседе с портье получен ответ: "Эта информация находится в папке для гостя в номере", о наличии и местонахождении

			которой гость также не был проинформирован. Прав ли гость в своем отказе оплачивать причиненный ущерб? Какое правило предоставления услуг было нарушено при заселении гостя?
	3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: основные инструменты взаимодействия с потребителями гостиничных и ресторанных услуг. Уметь: выбирать наиболее релевантные и эффективные инструменты, необходимые для взаимодействия с потребителями гостиничных и ресторанных услуг.	Задание 5. К какому типу относятся конфликты, в которых не участвуют лица, находящиеся друг у друга в подчинении? а)вертикальные б)горизонтальные в)внутриличностные г)нет правильного варианта ответа Задание 6. Предконфликтная ситуация – это: нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий; использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров; действие, которое направлено против кого-либо другого.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность
5. Политические конфликты: понятие и сущность
6. Глобальные конфликты: понятие и сущность
7. Содержание управления конфликтами
8. Функциональная и конфликтная модели общества

9. Современная конфликтология как наука
10. Развитие конфликтологии в России
11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
13. Типы конфликтных личностей
14. Понятие конфликта. Определение его сущности
15. Подходы в понимании сущности конфликта
16. Функции и границы конфликтов
17. Классификация конфликтов
18. Описательные модели структуры конфликта
19. Объект и предмет конфликтного процесса
20. Субъекты конфликтного процесса
21. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
23. Схема развития конфликта
24. Базисная классификация конфликтов по А. Я. Анцупову и А. И. Шипилову
25. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
26. Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России
27. Философия управления конфликтами
28. Методики анализа конфликта
29. Информационная модель конфликта
30. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
31. Прогнозирование конфликта в организации
32. Бизнес-конфликты, их виды
33. Предупреждение конфликтов: управленческий подход
34. Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
35. Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
36. Структурирование конфликтов в организации
37. Структурные методы управления конфликтом
38. Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
39. Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта
40. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
41. Конфликт «личность — группа»
42. Межгрупповые конфликты
43. Источники конфликтов в сфере услуг
44. Основные структурные элементы конфликта
45. Сущность конфликта и его причины
46. Стратегия поведения в конфликте
47. Основные стратегии поведения в конфликте
48. Стратегия уклонения

49. Стратегия компромисса
50. Стратегия ухода
51. Стратегия сотрудничества
52. Стратегия приспособления
53. Техника решения конфликтных ситуаций
54. Социально-психологические технологии управления конфликтами
55. Методы позитивного поведения
56. Предмет конфликтологии
57. Методы исследования конфликтов и управления ими
58. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
59. Модели поведения партнеров в переговорном процессе
60. Работа с негативными отзывами о работе гостиницы в сети Интернет
61. Конфликты и транзактный анализ
62. Основные положения теории транзактного анализа
63. Сферы проявления межличностных конфликтов
64. Управление межличностными конфликтами
65. Технологии рационального поведения в конфликте
66. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
67. Классификация конфликтов в сфере услуг
68. Специфика форм проявления управленческих конфликтов
69. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей гостиничных услуг.
70. Особенности управления конфликтами в обслуживании потребителей ресторанных предприятий.
71. Проблемы управления конфликтами в обслуживании потребителей гостиничных услуг.
72. Работа с негативными отзывами о работе ресторана в сети Интернет
73. Особенности работы с негативными комментариями потребителей в социальных сетях
74. Специфика работы с жалобами и рекламациями

Пример билета для сдачи зачета

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»
 Дисциплина «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий»
 Филиал Ярославский Форма обучения очная
 Семестр 7 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»

БИЛЕТ ДЛЯ СДАЧИ ЗАЧЕТА № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Теоретический вопрос 1.	15 баллов

2	Теоретический вопрос 2.	15 баллов
3	Практико-ориентированное задание.	30 баллов

Подготовил

Фамилия И. О.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и обще-
гуманитарные науки»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

Приказ от 01 октября 2024 года №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете», размещенный по ссылке: https://www.fa.ru/upload/iblock/845/yqw4vi0gi21glvu9775bfm4rz6p19b0z/Prikaz-2187_o-ot-01.10.2024.pdf

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации (принята 12.12.1993 г.)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей»
4. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 N 193-ФЗ (последняя редакция)
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Основная литература:

6. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-018746-4. — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891836>. - Текст : электронный.
7. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563085>.
8. Гостиничный менеджмент : учебник / Е. А. Дедусенко, Э. В. Тарасенко, Е. Л. Ильина, А. И. Кошелева : под ред. Л. А. Попова, Э. В. Тарасенко. —

Москва : КноРус, 2022. — 250 с. — (Бакалавриат). — Авт. указаны на обороте тит. - Текст : непосредственный. - То же. - ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/941732>. — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

9. Жуковский, В. И. Оценка рисков и гарантии в конфликтах : учебник для вузов / В. И. Жуковский, М. Е. Салуквадзе. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 364 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08606-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563577>.

10. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 166 с. - ISBN 978-5-394-02710-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083012>. – Режим доступа: по подписке.

11. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-8199-0934-8. – ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913995>. – Текст : электронный.

12. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009>. – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. URL: <http://www.garant.ru/> – информационно-правовой портал «Гарант».

2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<https://library.fa.ru/>

4. Библиотечно-информационный комплекс Финуниверситета (электронная библиотека, ресурсы на русском языке):
http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Сальников А. М. Методические рекомендации по выполнению эссе по дисциплине «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных	2025	https://cloud.mail.ru/public/7Wk4/4cYeHjVof

и ресторанных предприятий» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»		
Сальников А. М. Методические указания по самостоятельной работе по дисциплине «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус Kaspersky.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используются

11.4. Доступ к электронным библиотечным системам

При освоении дисциплины каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории филиала, так и вне ее.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный— 12 шт

Стулья студенческие— 24 шт

Стол (учительский) – 2 шт.

Стул (учительский) — 1 шт.

Доска (меловая) — 1 шт.

Трибуна напольная – 1 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенным компьютером - 1 шт.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

Специализированная мебель:

Стол студенческий одноместный– 10 шт.

Стулья – 10 шт.

Кресла – 7 шт.

Стол большой – 1 шт.

Диван – 1 шт.

Кресла мягкие – 7 шт.

Пуфы – 6 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенными колонками - 1 шт.

Компьютер ученика — 11 шт.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных

формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.