

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

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «ЯРХОТЭЛ»



« 28 » августа 2026 года

Е. А. Пустовая

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



« 28 » августа 2026 года В. А. Кваша

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОБСЛУЖИВАНИИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничный бизнес»

Автор: А. М. Сальников

*Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент и общегуманитарные науки»
Ярославского филиала Финуниверситета (протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль, 2026

1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Управление конфликтами в обслуживании потребителей услуг гостиничных и ресторанных предприятий» имеет порядковый номер Б.1.2.2.1.7 в структуре основной образовательной программы по направлению бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес» для очной формы обучения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами усвоения образовательной программы

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	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и	Знать: инструменты сбора, обработки и анализа информации по предупреждению конфликтов в индустрии гостеприимства. Уметь: применять методы управления конфликтами в

	другими заинтересованным и сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	индустрии гостеприимства.
		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. 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

4. Нормативно-правовые документы, определяющие процедуру оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов

Процедура оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся регулируется соответствующими локальными нормативными актами

Финансового университета и филиала, регламентирующими порядок организации и проведения контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций у обучающихся.

5. Примеры оценочных средств для проверки сформированности компетенций

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 ВИП- клиентами ресторана в г. Москве. Какие требования, критерии 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	Задание 4. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас: а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это

		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.	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... Возмущает 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 проистекает 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.
--	--	--	--

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1 Примерный перечень вопросов для зачета

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

6.2. Пример экзаменационного билета/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

общегуманитарные

науки»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7. Формы внеаудиторной самостоятельной работы студентов, предусмотренные учебным планом

7.1 Выполнение формы текущего контроля

На примере конкретной организации индустрии гостеприимства или ресторанного 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.

7.2. Рекомендуемые источники информации:

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.