

Документы Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:51  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.  
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

**Разработчики:**

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техниками ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

*Знать:*

УК-4.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 Владеть навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг

*Знать:*

ОПК-6.2/Зн1 Знать теоретические основы использования нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг

*Уметь:*

ОПК-6.2/Ум1 Уметь интерпретировать нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг

*Владеть:*

ОПК-6.2/Нв1 Владеть навыками интерпретации нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг

## 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса		
ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг	Основы российской государственности, Экономическая история	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10,5	0,25	0,25	10
<b>Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота</b>	<b>47,85</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>45,85</b>
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	6,25	0,2	0,2	5,85

## 5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Выберите корректную форму приветствия в деловом письме, когда фамилия адресата известна (например, Иванов И.И.).1.</p> <p>А. Здравствуй, Иван  Б. Уважаемый господин Иванов!  В. Привет, коллега!  Г.Доброго времени суток!</p>		УК-4
	Ответ:	Б	
2	<p>В какой ситуации уместно использовать обращение на «ты» в деловой среде?</p> <p>А. При общении с генеральным директором компании  Б. При общении с клиентом старше 60 лет  В. При общении с коллегой, с которым Вы давно работаете и который предложил перейти на «ты»  Г.При выступлении на конференции</p>		УК-4
	Ответ:	В	
3	<p>Какая фраза неуместна в начале делового телефонного разговора?</p> <p>А. Добрый день, меня зовут Иван Петров, я из компании «Альфа»  Б. Алло, это кто?  В. Могу ли я поговорить с господином Сидоровым?  Г.У вас есть пара минут для разговора?</p>		УК-4
	Ответ:	Б	
4	<p>Какое завершающее выражение наиболее уместно в официальном деловом письме партнёрам?</p> <p>А. Всего хорошего  Б.С уважением  В. Пока  Г. Оставайтесь на связи</p>		УК-4
	Ответ:	Б	
5	<p>Установите соответствие между ситуацией общения и уместной речевой формой</p> <p>Ситуация общения</p> <p>1. Отказ в просьбе коллеге  2. Переспрос в условиях плохой связи  3. Начало презентации для руководства  4. Завершение успешных переговоров</p> <p>Речевая формула</p> <p>А. Извините, я не совсем понял, повторите, пожалуйста  Б.К сожалению, я не смогу Вам помочь в этом вопросе  В.Благодарю за сотрудничество  Г.Доброе утро, уважаемые коллеги! Разрешите начать</p>		УК-4
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
6	<p>Установите соответствие между неудачным выражением (1–4) и его корректным деловым вариантом (А–Д).</p> <p>Неудачное выражение</p> <p>1. Пришлите мне документы на почту  2. Вы не правы, всё не так  3. Я не виноват, это не моя проблема  4. Нам нужно, чтобы вы согласились»</p> <p>Корректный вариант</p> <p>А. Просим Вас рассмотреть наше предложение  Б. Спасибо, я услышал вашу позицию  В. Прошу направить документы на электронную почту  Г. Позвольте выразить иную точку зрения</p>		УК-4
	Ответ:	1-В 2-Г 3-Б 4-А	

7	<p>Установите соответствие между целью письма (1–4) и его названием (А–Д).</p> <p>Цель письма</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отправить коммерческое предложение потенциальному клиенту</li> <li>2. Сообщить об увольнении сотрудника</li> <li>3. Запросить информацию о товаре</li> <li>4. Вежливо отклонить оферту</li> </ol> <p>Вид письма</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Письмо-отказ</li> <li>Б. Письмо-запрос</li> <li>В. Коммерческое предложение</li> <li>Г. Письмо-уведомление</li> </ol>	УК-4
<p>Ответ:</p>	<p>1В, 2Г, 3Б, 4А</p>	
8	<p>Расположите действия руководителя при проведении оперативного совещания в правильной последовательности (от начала к концу).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Распределение задач и сроков</li> <li>Б. Приветствие участников</li> <li>В. Объявление повестки (план встречи)</li> <li>Г. Обсуждение каждого пункта по очереди</li> <li>Д. Подведение итогов и завершение совещания</li> </ol>	УК-4
<p>Ответ:</p>	<p>Б → В → Г → А → Д</p>	
9	<p>Расположите действия сотрудника при получении делового письма в правильной последовательности.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. А. Составление ответа на письмо</li> <li>2. Б. Внимательное прочтение содержания</li> <li>3. В. Отправка ответа адресату</li> <li>4. Г. Проверка имени отправителя и темы письма</li> <li>5. Д. Оценка срочности и постановка в очередь (при необходимости)</li> <li>6. Е. Сохранение копии ответа (в папку «Отправленные»)</li> </ol>	УК-4
<p>Ответ:</p>	<p>4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6</p>	
10	<p>Напишите одно предложение (не более 12 слов)</p> <p>Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице.</p>	УК-4
<p>Ответ:</p>	<p>Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста</p>	
11	<p>Напишите одну фразу, с помощью которой можно вежливо отказать клиенту в скидке</p> <p>В этой фразе объяснение должно содержать акцент на политику компании.</p>	УК-4
<p>Ответ:</p>	<p>К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой</p>	
12	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В процессе проведения внутреннего аудита сервисной организации было установлено, что сотрудники не знакомы с требованиями государственных стандартов к оформлению претензионной документации. Какой нормативный правовой акт следует применить в первую очередь для устранения данного нарушения?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Трудовой кодекс РФ</li> <li>Б. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»</li> <li>В. Федеральный закон «О защите прав потребителей»</li> <li>Г. Устав организации</li> <li>Д. Правила внутреннего трудового распорядка</li> </ol>	ОПК-6
<p>Ответ:</p>	<p>Б</p>	
13	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Деловая коммуникация с использованием специализированного корпоративного сервиса обмена информацией предполагает соблюдение ряда требований. Какое из перечисленных действий является нарушением при ведении деловой коммуникации в таком сервисе?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А. Использование чатов только для решения рабочих вопросов</li> <li>Б. Подтверждение получения важных документов коротким сообщением «Получил»</li> <li>В. Массовая рассылка сообщений рекламного характера</li> <li>Г. Соблюдение официального и уважительного стиля общения</li> <li>Д. Актуализация контактных данных в профиле</li> </ol>	ОПК-6
<p>Ответ:</p>	<p>В</p>	

14	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Согласно правилам ведения деловой коммуникации в сервисной компании с использованием сервиса обмена информацией, служебная информация, передаваемая в таком сервисе, обладает особым статусом. Что из перечисленного верно характеризует этот статус?</p> <p>А. Является общедоступной информацией и может свободно распространяться</p> <p>Б. Является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам без согласования с руководством</p> <p>В. Является государственной тайной и требует специального допуска</p> <p>Г. Не требует никакой защиты и может передаваться любым способом</p> <p>Д. Может быть передана в любой мессенджер по усмотрению сотрудника</p> <p>Ответ: Б</p>	ОПК-6
15	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>При проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса специалист должен руководствоваться определенными нормативными актами. Какой нормативный акт, согласно требуемой компетенции является основой для проведения таких процедур?</p> <p>А. Приказ Росстандарта, утверждающий национальные стандарты на продукцию и услуги</p> <p>Б. Нормативные акты в сфере сервиса, необходимые для проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса</p> <p>В. Конституция РФ</p> <p>Г. Гражданский кодекс РФ (часть вторая)</p> <p>Д. Санитарные правила и нормы (СанПиН)</p> <p>Ответ: Б</p>	ОПК-6
16	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Специалисту сервисной организации необходимо составить официальный ответ на жалобу потребителя. Каким документом следует руководствоваться для правильного оформления такого ответа с точки зрения требований к деловой документации?</p> <p>1. 1. «ГОСТ Р 7.0.97-2016. 2. «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»,</p> <p>2. 2. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»</p> <p>3. 3. СТО СМК — стандарт организации по системе менеджмента качества</p> <p>4. 4. Инструкция по делопроизводству конкретной организации</p> <p>Ответ: А</p>	ОПК-6
17	<p>Установите соответствие между реквизитами делового письма и их правильным наименованием согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016:</p> <p>Реквизит письма</p> <p>1. Название организации, отправившей письмо</p> <p>2. Должность и ФИО получателя</p> <p>3. Контактные данные (телефон, e-mail)</p> <p>4. Текст обращения и суть вопроса</p> <p>Правильное наименование</p> <p>А. Адресат</p> <p>Б. Справочные сведения</p> <p>В. Наименование организации</p> <p>Г. Текст документа</p> <p>Ответ: 1-В 2-А 3-Б 4-Г</p>	ОПК-6
18	<p>Установите соответствие между нормативными актами и их применением в профессиональной деятельности в сфере сервиса:</p> <p>Нормативный акт</p> <p>1. ГОСТ Р 7.0.97-2016</p> <p>2. Правила деловой коммуникации в сервисе обмена информацией</p> <p>3. Национальные стандарты на услуги</p> <p>4. Федеральный закон «О защите прав потребителей»</p> <p>Область применения в сфере сервиса</p> <p>А. Оформление претензионной и договорной документации</p> <p>Б. Проведение экспертизы качества услуг</p> <p>В. Порядок обмена электронными сообщениями в организации</p> <p>Г. Регулирование отношений с потребителями при некачественном обслуживании</p> <p>Ответ: 1-А 2-В, 3-Б 4-Г</p>	ОПК-6

19	Установите соответствие между основными требованиями к ведению деловой переписки и их содержанием: Требование к переписке 1. Последовательность и логика изложения 2. Использование терминологии 3. Соответствие языковым нормам 4. Отсутствие эмоциональной окраски Содержание требования А. Все мысли должны быть изложены в строгой, обоснованной последовательности Б. Применять профессиональную терминологию только там, где это необходимо и обоснованно В. Текст должен соответствовать установленным правилам русского литературного языка Г. Не допускаются образные и просторечные выражения, тем более сленг		ОПК-6
	Ответ:	1-А 2-Б 3-В 4-Г	
20	Расположите этапы проведения экспертизы качества услуг (диагностики объектов и систем сервиса) в правильной последовательности: 1. А. Проведение процедуры оценки в соответствии с нормативными актами 2. Б. Применение нормативных правовых актов в сфере сервиса на каждом этапе 3. В. Оформление заключения о соответствии объекта сервиса установленным требованиям 4. Г. Определение критериев и методов идентификации объекта		ОПК-6
	Ответ:	Г→А→Б→В	
21	Расположите этапы работы с обращением (жалобой) потребителя в сервисной организации в правильной последовательности: А. Регистрация обращения в установленном порядке Б. Составление официального ответа с соблюдением требований ГОСТ Р 7.0.97-2016 В. Прием и первичная обработка обращения от потребителя Г. Проведение проверки изложенных фактов)		ОПК-6
	Ответ:	В→А→Г→Б	
22	Какие риски для организации создает данная ситуация? Какие разделы должны содержаться в таком акте В сервисной организации отсутствует локальный нормативный акт, регламентирующий ведение деловой коммуникации с использованием корпоративного мессенджера		ОПК-6
	Ответ:	Основные риски включают нарушение конфиденциальности служебной информации, снижение эффективности коммуникаций, отсутствие единых стандартов общения, что может привести к конфликтам и снижению качества обслуживания клиентов. Локальный акт должен содержать: общие положения (область применения, термины), технические требования к использованию сервиса, правила этики деловой коммуникации (официальный стиль, лаконичность, корректность), порядок обработки сообщений и ответственность за нарушения	

## 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

### Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Составьте одно словосочетание (глагол + существительное), описывающее профессиональное достижение, которое можно указать в резюме например, «увеличил продажи». Ваш вариант не должен повторять пример.		УК-4
	Ответ:	оптимизировал бюджет	
2	Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском		УК-4
	Ответ:	72	
3	Сколько писем было отправлено партнёрам? Из 250 исходящих писем отдела 40% были направлены клиентам, а остальные - партнёрам		УК-4
	Ответ:	150	
4	Напишите короткое письмо-напоминание, не проявляя раздражение Вы отправили электронное письмо, но через три дня не получили ответ.		УК-4
	Ответ:	Добрый день! Напоминаю о своём письме от 10 марта с предложением о встрече. Будет ли вам удобно на этой неделе? Жду ответа	
5	Напишите одну фразу, в которой вы уточните задание (что именно сделать и к какому сроку). Руководитель в устном разговоре дал расплывчатое задание: «Разберитесь с отчётом».		УК-4
	Ответ:	Уточните, пожалуйста: какой именно раздел отчёта нужно доделать и к какому числу?	
6	Напишите короткое извинение, без оправданий. Назовите новую дату. Вы пропустили дедлайн и подвели коллегу.		УК-4
	Ответ:	«Имя коллеги», извините, я не успел. Вина моя. Готовый отчёт пришлю завтра к 10 утра. Больше такое не повторится	

7	<p>Напишите одну реплику (1 предложение), которая мягко, но настойчиво установит конкретный срок. Вы звоните клиенту, который не оплатил счет. Он говорит: «Я всё оплачу, когда у меня будет время».</p>	УК-4
	<p>Ответ: Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.</p>	
8	<p>Какие нормативные правовые акты и реквизиты должен учесть специалист при оформлении ответа, чтобы он имел юридическую силу? Специалист сервисного центра готовит ответ на претензию клиента о некачественно оказанной услуге. Клиент требует письменного ответа в течение 10 дней.</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: При оформлении ответа необходимо руководствоваться ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», а также внутренней инструкцией по делопроизводству организации (если она утверждена). Обязательные реквизиты: наименование организации-отправителя, адресат (должность и ФИО руководителя или непосредственно клиента), дата и регистрационный номер документа, текст ответа с обоснованием позиции, подпись руководителя, отметка об исполнителе. Также следует учитывать положения Федерального закона «О защите прав потребителей» в части сроков ответа на претензию.</p>	
9	<p>Какой нормативный акт следует применить для устранения нарушения, и какие конкретные требования он устанавливает к оформлению документов? В процессе внутреннего аудита сервисной организации выявлено, что сотрудники при ведении деловой переписки не используют официальные бланки, установленные в организации, и не соблюдают единый стиль оформления документов.</p>	ОПК-6
10	<p>Решите задачу В соответствии с требуемой компетенцией специалист должен уметь применять нормативные акты в сфере сервиса при проведении экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Разработайте краткий алгоритм (порядок действий) применения нормативных актов при диагностике качества предоставляемой услуги гостиничного сервиса.</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: нормативных актов при диагностике качества гостиничной услуги: 1. Определение перечня нормативных актов, регулирующих гостиничную деятельность (в том числе национальные стандарты, правила оказания гостиничных услуг, санитарные нормы). 2. Изучение требований каждого акта к объекту диагностики (номерной фонд, обслуживание, безопасность, документация). 3. Проведение диагностических процедур на основе установленных требований (осмотр, проверка документации, опрос персонала, анкетирование гостей). 4. Фиксация выявленных несоответствий с указанием конкретных пунктов нормативных актов. 5. Формирование заключения о соответствии объекта сервиса требованиям нормативных актов и выдача рекомендаций по устранению несоответствий.</p>	
11	<p>Решите задачу Согласно правилам этики деловой коммуникации, сообщения в рабочей переписке должны быть лаконичными, ясными и понятными. Сформулируйте три ключевых правила, которым следует руководствоваться при составлении текста делового письма, и поясните, в каком нормативном акте содержатся требования к структуре этого письма.</p>	ОПК-6
	<p>Ответ: Три ключевых правила составления делового письма: 1. Последовательность и логика изложения — мысли должны быть изложены строго последовательно, каждое положение должно быть обосновано. 2. Использование терминологии — применение профессиональной терминологии допускается только там, где это необходимо, без излишней сложности. 3. Отсутствие эмоциональной окраски и соблюдение языковых норм — текст должен соответствовать нормам русского литературного языка, не допускаются образные, просторечные выражения и сленг. Требования к структуре делового письма (реквизитам) содержатся в ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»</p>	

12	<p>Решите задачу</p> <p>В гостиницу «Престиж» заселился гость с собакой породы лабрадор. При оформлении администратор сообщил, что за размещение животного взимается дополнительная плата в размере 3000 рублей в сутки, согласно внутреннему приказу отеля. Гость возмутился, заявив, что это незаконно, и потребовал предоставить документы, регламентирующие данную услугу. Администратор не смог четко аргументировать позицию отеля, сославшись только на «правила внутреннего распорядка», что привело к конфликту.</p> <p>Какие нормативные правовые акты должен знать и применять администратор в данной деловой коммуникации, чтобы законно обосновать взимание платы и урегулировать конфликт? Составьте алгоритм действий сотрудника.</p>	ОПК-6
13	<p>Решите задачу</p> <p>Турист купил путевку в турфирме «Мир». За 5 дней до вылета туроператор изменил отель в стране пребывания на аналогичный по звездности, но без бассейна и с большей удаленностью от моря. Менеджер турфирмы позвонил туристу и сообщил об этом как о свершившемся факте, добавив: «Это стандартные условия, вы подписали договор, мы имеем право на замену, возврат денег мы не делаем». Оцените правомерность действий менеджера и его формулировки. Как с точки зрения деловых коммуникаций и нормативных актов нужно было информировать клиента об изменении условий договора?</p>	ОПК-6
14	<p>Решите задачу</p> <p>Посетители ресторана при оплате счета заметили включение в чек «сервисного сбора» в размере 10% от суммы заказа. Официант пояснил, что это «обязательная плата за обслуживание». Гости возмутились, заявив, что стоимость обслуживания уже включена в цену блюд, и потребовали исключить наценку, пригрозив жалобой в Роспотребнадзор.</p> <p>Правомерно ли включение такого сбора? Как должно быть оформлено информирование гостя об этом, чтобы избежать претензий?</p>	ОПК-6

	<p>Ответ:</p> <p>Взимание обязательного сбора за обслуживание без согласия потребителя является незаконным, но возможно при соблюдении правил информирования.</p> <p>1. Нормативное обоснование: Согласно Закону о защите прав потребителей, исполнитель обязан доводить до сведения потребителя информацию о цене всех услуг. Если в ресторане вводится плата за обслуживание (сервис-сбор), она должна быть указана в меню или на отдельном стенде до момента заказа. Включение скрытой наценки в чек без предварительного уведомления признается нарушением.</p> <p>2. Корректная коммуникация: Если информация о сборе была размещена на входе или в меню, официант может сослаться на добровольность выбора. Гость при заказе автоматически согласился с условиями заведения. Однако если информация отсутствовала, официант обязан убрать наценку из чека. В профессиональной коммуникации следует избегать фраз «это обязательно», используя формулировку: «По правилам нашего заведения, указанным в меню, за обслуживание взимается дополнительная плата, с чем вы согласились при заказе».</p>	
15	<p>Решите задачу</p> <p>Гость прибыл в отель в 8:00 утра. Он настаивает на немедленном заселении, аргументируя это тем, что заплатил за «сутки проживания» и не хочет ждать до стандартного расчетного часа (14:00). Администратор, опасаясь конфликта, предлагает доплатить за ранний заезд, но гость отказывается, требуя вернуть деньги.</p> <p>На какие нормы должен ссылаться администратор, объясняя гостю правила расчета времени проживания и правомерность взимания дополнительной платы за ранний заезд?</p>	ОПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Администратору следует опираться на Правила предоставления гостиничных услуг, где четко регламентируется порядок расчета.</p> <p>1. Нормативное обоснование: Согласно законодательству, расчетный час в отелях устанавливается правилами внутреннего распорядка (обычно 12:00 или 14:00). Сутки проживания в гостиницах исчисляются не с момента фактического заселения, а с расчетного часа. Если гость заселяется раньше, это рассматривается как дополнительная услуга, которая может быть платной.</p> <p>2. Корректная коммуникация: Администратор должен вежливо разъяснить, что оплата номера начинается с установленного расчетного часа (например, с 14:00), а не с момента прибытия. Предложение доплаты за ранний заезд является правомерным, если это предусмотрено прейскурантом отеля. Если гость не согласен на доплату, отель вправе предложить ему подождать или расторгнуть договор, но возврат денег будет произведен только за вычетом стоимости забронированного номера, если бронь гарантирована.</p>	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### Зачет пятый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения		УК-4
	Ответ:	Публичные выступления как форма делового общения представляют собой целенаправленное монологическое воздействие оратора на аудиторию с целью передачи информации, убеждения или побуждения к действию, которое строится по законам риторики и требует четкой структурно-логической организации (вступление, основная часть, заключение). Главное отличие публичного выступления от других форм делового общения заключается в его официальном характере, высокой степени формализации языка, обязательной обратной связи с аудиторией (вербальной и невербальной) и необходимости адаптации содержания под уровень подготовки и ожидания слушателей для достижения конкретного прагматического результата.	
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы		УК-4
	Ответ:	Деловая беседа включает подготовительный этап (определение цели, сбор информации), основной этап (обсуждение вопроса, аргументация и контраргументация) и заключительный этап (принятие решения и выход из контакта). Эффективность беседы напрямую зависит от корректного соблюдения этических норм и использования техник активного слушания.	
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры		УК-4
	Ответ:	Открытые вопросы предполагают развернутый ответ и стимулируют собеседника к рассуждению (например, «Какие у Вас предложения по решению этого вопроса?»), а закрытые вопросы требуют однозначного краткого ответа («да» или «нет») и используются для получения конкретной информации. Умелое чередование типов вопросов позволяет эффективно управлять диалогом как на русском, так и на иностранном языке.	
4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении?		УК-4

	<p>Ответ: К основным приемам относятся: установление зрительного контакта, использование открытых жестов и поз, обращение к аудитории с риторическими вопросами, а также варьирование громкости и темпа речи.</p> <p>Адаптация этих приемов к культурным особенностям аудитории важна как при выступлении перед русскоязычными, так и перед иностранными слушателями.</p> <p>Это позволяет преодолеть коммуникативные барьеры и донести ключевые мысли до любой аудитории</p>	
5	<p>Опишите структуру типичного делового совещания.</p> <p>Ответ: Деловое совещание обычно начинается с вступительной части (формулировка цели и регламента), затем следует основная часть (обсуждение повестки дня и выступления участников) и завершается заключительной частью (подведение итогов и принятие решений).</p> <p>Роль председателя заключается в управлении дискуссией, обеспечении соблюдения регламента и резюмировании высказанных предложений.</p> <p>Умение четко и лаконично формулировать свои мысли во время совещаний демонстрирует высокую культуру деловой речи.</p>	УК-4
6	<p>Что такое «коммуникативные барьеры», назовите основные способы их преодоления?</p> <p>Ответ: Коммуникативные барьеры — это помехи, возникающие в процессе общения и искажающие смысл сообщения (логические, лингвистические, психологические, культурные).</p> <p>Способы преодоления включают: адаптацию речи под уровень собеседника, прояснение смысла через обратную связь («Правильно ли я понял...») и демонстрацию уважения к собеседнику.</p> <p>Особую важность преодоление барьеров приобретает при общении на иностранном языке, где лингвистические сложности дополняются культурными различиями.</p>	УК-4
7	<p>Назовите основные реквизиты делового письма и требования к их оформлению.</p> <p>Ответ: К основным реквизитам относятся: адресат, адресант, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, текст письма, отметка о наличии приложения и подпись.</p> <p>Расположение реквизитов строго регламентируется ГОСТом и обеспечивает юридическую силу документа.</p> <p>При оформлении письма на иностранном языке необходимо учитывать специфику расположения реквизитов, принятую в стране-корреспонденте</p>	УК-4
8	<p>В чем заключается особенность официально-делового стиля речи при составлении документов?</p> <p>Ответ: Официально-деловой стиль характеризуется высокой степенью регламентированности, использованием стандартных клише и терминов, а также точностью, не допускающей двоякого толкования.</p> <p>Текст документа должен быть построен логично и излагаться от третьего лица.</p> <p>При переводе документов на иностранный язык важно передать не только смысл, но и формально-деловой регистр, используя соответствующие языковые средства.</p>	УК-4
9	<p>Назовите основные правила делового этикета при общении по телефону</p> <p>Ответ: Телефонный разговор должен начинаться с представления собеседников и выяснения, удобно ли партнеру говорить, а также иметь четкую цель и временные рамки (обычно не более 3-5 минут).</p> <p>В конце разговора необходимо подвести итог и договориться о дальнейших действиях.</p> <p>При общении на иностранном языке важно владеть стандартными формулами приветствия, прощания и вежливого прерывания собеседника.</p>	УК-4
10	<p>Каковы основные правила ведения деловой электронной переписки (сетикет)?</p> <p>Ответ: Деловая электронная переписка требует указания четкой темы письма, использования официального приветствия и обращения, а также лаконичного и структурированного изложения сути вопроса.</p> <p>Ответ должен даваться по существу, с корректным цитированием предыдущего сообщения.</p> <p>Грамотное оформление электронных писем на русском и иностранном языках формирует профессиональный имидж и ускоряет деловое взаимодействие.</p>	УК-4
11	<p>Перечислите виды деловых писем по их функциональному назначению</p> <p>Ответ: Выделяют информационные письма (извещение, подтверждение, напоминание), инициативные (письмо-просьба, предложение, запрос) и ответные (письмо-отказ, гарантийное письмо, письмо-извинение).</p> <p>Выбор типа письма определяет его композицию и набор речевых клише.</p> <p>Знание типологии писем необходимо для грамотного документооборота, в том числе при ведении переписки с иностранными контрагентами.</p>	УК-4
12	<p>Что такое «электронный документооборот» и какова его роль в управлении организацией?</p>	УК-4

	<p>Ответ: Электронный документооборот (ЭДО) — это система создания, передачи, обработки и хранения документов в электронном виде с использованием специального программного обеспечения.</p> <p>ЭДО позволяет ускорить обмен информацией между подразделениями и контрагентами, повысить прозрачность управленческих решений и сократить затраты на бумагу и почтовые услуги.</p> <p>Владение современными коммуникационными технологиями, включая СЭД, позволяет эффективно взаимодействовать в цифровой среде.</p>	
13	<p>В чем проявляются национальные особенности делового общения (на примере одной англоязычной страны)?</p> <p>Ответ: В деловой культуре США высоко ценится прямой и энергичный стиль общения, акцент на пунктуальность и четкое следование повестке дня; в Великобритании, наоборот, важны сдержанность, соблюдение формальностей и умение вести светскую беседу (small talk) перед началом переговоров.</p> <p>Знание и учет этих особенностей позволяет избежать недопонимания и строить долгосрочные партнерские отношения.</p> <p>Для успешной международной коммуникации необходимо адаптировать не только язык, но и невербальное поведение и стиль ведения переговоров.</p>	УК-4
14	<p>Типы поведения личности в процессе делового общения</p> <p>Ответ: В деловом общении выделяют три основных типа поведения: конструктивный (ориентирован на поиск взаимовыгодного решения и сотрудничество), конфликтный (проявляется в жестком отстаивании своей позиции, манипуляциях и игнорировании интересов партнера) и пассивный (характеризуется уходом от принятия решений, соглашательством и низкой инициативой).</p> <p>Эффективный коммуникатор должен уметь распознавать эти типы по вербальным и невербальным сигналам, адаптируя свою речевую стратегию как на русском, так и на иностранном языке для сглаживания напряженности или, наоборот, стимулирования активности.</p> <p>Осознанное управление собственным типом поведения и гибкая корректировка тактики общения позволяют минимизировать конфликты и достигать целей коммуникации в любой деловой среде</p>	УК-4
15	<p>Техника проведения итогов деловых переговоров</p> <p>Ответ: Техника подведения итогов включает обязательное резюмирование достигнутых договоренностей с четкой фиксацией каждого пункта (кто, что, к какому сроку выполняет), а также обсуждение формата дальнейшего взаимодействия (контрольные точки, способ связи).</p> <p>Важным элементом является этап «закрытия позиций», когда стороны еще раз проговаривают окончательные условия, чтобы исключить двусмысленность, а также дают обратную связь по процедуре переговоров.</p> <p>Грамотная фиксация итогов в письменном виде (протокол или дополнительное соглашение) на государственном языке и, при необходимости, заверенный перевод на иностранный язык обеспечивает юридическую прозрачность и доверие между партнерами.</p>	УК-4
16	<p>Какие нормативные правовые акты регулируют порядок оформления отказа гостя от бронирования (аннуляции) и удержания штрафа, и какую информацию об этом управляющий обязан донести до клиента при подтверждении заявки?</p> <p>Ответ: Порядок аннуляции регулируется условиями заключенного договора публичной оферты, Правилами предоставления гостиничных услуг (Постановление № 1853) и статьей 32 Закона о защите прав потребителей, допускающей отказ при условии оплаты фактических расходов отеля. Управляющий в деловой коммуникации обязан письменно (в ваучере или бронировании) выделить сроки бесплатной отмены и размер штрафа, чтобы гость дал осознанное согласие. При устной коммуникации с гостем об аннуляции следует ссылаться на подписанное им офертное соглашение, а не на «внутренние правила», чтобы избежать споров</p>	ОПК-6
17	<p>Как, ссылаясь на законодательство, корректно построить переговоры с поставщиком продуктов для ресторана, если в ходе инвентаризации выявлен товар с истекшим сроком годности, а представитель поставщика отказывается подписывать акт возврата?</p> <p>Ответ: В переговорах следует опираться на Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в части качества продукции) и положения Гражданского кодекса о поставке, которые обязывают поставщика возместить убытки за некачественный товар. Управляющий должен сослаться на составленный двусторонний Акт о выявленных недостатках, который является первичным документом, и предупредить, что при отказе от подписи акт будет подписан в одностороннем порядке, что является законным основанием для претензионного письма. Корректная коммуникация подразумевает предложение провести совместную экспертизу, но с обязательным уведомлением, что сроки приемки товара регламентированы законом и не подлежат произвольному продлению</p>	ОПК-6
18	<p>В ресторане гость требует компенсацию за долгое ожидание блюда, ссылаясь на нарушение его прав. На какой нормативный акт следует сослаться менеджеру при составлении мотивированного отказа в компенсации, если время ожидания не было нарушено?</p>	ОПК-6

	<p>Ответ: Менеджеру следует сослаться на Гражданский кодекс РФ, где четко определены сроки оказания услуг (ст. 314), и на внутреннее технологическое меню (технологические карты), которые устанавливают нормативы времени подачи блюд, а не жесткие временные рамки для всех случаев. В деловом ответе важно указать, что нормы Закона о защите прав потребителей действуют только при доказанности вины ресторана или недовложения в блюдо, а в данном случае вина отсутствует. Коммуникация строится через демонстрацию чека, пробитого в момент заказа, где зафиксировано реальное время, а устные претензии фиксируются в Книге отзывов, но не влекут за собой материальной ответственности без нарушений санитарных норм.</p>	
19	<p>Какие правовые документы должен проверить управляющий отеля при подписании договора с клининговой службой, и какие пункты этих документов критически важны для предотвращения конфликтов в процессе их работы на территории отеля?</p> <p>Ответ: Управляющий обязан проверить Устав (лицензию) подрядчика и, прежде всего, Договор возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ), где критически важны пункты о материальной ответственности за ущерб имуществу гостей и режиме допуска в номера. В рамках делового документооборота необходимо требовать наличие приложения к договору — Перечня моющих средств (соответствие СанПиН) и Инструкции о поведении персонала в номерах гостей, чтобы при возникновении кражи или порчи вещей можно было юридически разграничить ответственность отеля и подрядчика. Корректное заключение контракта с прямым указанием на обязательство клининга соблюдать Федеральный закон № 152-ФЗ о персональных данных гостей защищает репутацию отеля.</p>	ОПК-6
20	<p>Как управляющему рестораном легитимно оформить отказ в обслуживании гостя, который находится в состоянии сильного алкогольного опьянения и нарушает общественный порядок, чтобы избежать обвинений в дискриминации?</p> <p>Ответ: Основанием для отказа является статья 16 Закона «О защите прав потребителей» в совокупности с Постановлением Правительства РФ № 581, которые дают право исполнителю отказать в услуге, если состояние потребителя создает реальную угрозу для жизни и здоровья окружающих. В деловой коммуникации отказ должен быть аргументирован не личным отношением, а ссылкой на нарушение пункта Правил посещения заведения (официально утвержденного документа), с которым гость ознакомлен при входе. Факт отказа и причины необходимо задокументировать актом, подписанным двумя свидетелями из числа персонала, чтобы при возникновении жалобы в Роспотребнадзор у заведения было письменное доказательство правомерности своих действий</p>	ОПК-6
21	<p>При подписании акта сверки с поставщиком алкогольной продукции выявлено расхождение в 3 бутылки. Какими нормами регулируется порядок исправления ошибок в первичной документации, и как это оформить, чтобы не потерять право на налоговый вычет?</p> <p>Ответ: Порядок исправления ошибок регулируется Федеральным законом № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» и Положением о документах и документообороте, где допустимо внесение исправлений только по согласованию с контрагентом с обязательным заверением подписями и датой. В деловой коммуникации необходимо направить поставщику официальное письмо-уведомление и подписать скорректированный акт сверки или ТОРГ-12, чтобы закрыть период. Управляющий должен помнить, что исправления без подписей обеих сторон признаются налоговыми органами недействительными, поэтому все правки обсуждаются исключительно в письменной форме, а не по телефону</p>	ОПК-6
22	<p>В гостинице произошло затопление номера из-за прорыва трубы в соседнем помещении. Гость требует компенсацию за испорченные вещи. На какие правовые акты нужно сослаться при составлении акта о происшествии и определении ответственной стороны?</p> <p>Ответ: Ответственность отеля за сохранность вещей гостей регламентируется статьей 925 Гражданского кодекса РФ и Правилами предоставления гостиничных услуг, освобождающими отель от ответственности, если ущерб возник вследствие непреодолимой силы или действий третьих лиц. В акте о происшествии, который составляется комиссионно, следует указать на отсутствие вины персонала (авария произошла вне зоны эксплуатационной ответственности отеля, например, в муниципальных сетях). При коммуникации с гостем важно разъяснить, что отель как юридическое лицо выступит посредником в предоставлении акта для страховой компании, но выплаты будут производиться за счет страховки управляющей компании, а не отеля, если это не было прямым халатностью сотрудников</p>	ОПК-6
23	<p>Как правильно организовать документооборот при увольнении материально-ответственного лица (завпроизводством) в ресторане, чтобы провести инвентаризацию и передать ценности новому сотруднику в строгом соответствии с Трудовым кодексом?</p>	ОПК-6

	<p>Ответ: Проведение обязательной инвентаризации при смене материально-ответственных лиц регламентируется Методическими указаниями по инвентаризации (Приказ Минфина № 49) и статьей 247 ТК РФ, требующей установления суммы ущерба до издания приказа об увольнении. В деловой коммуникации процесс оформляется через проведение инвентаризационной комиссии, подписание сличительных ведомостей и акта приемки-передачи ценностей, где фиксируется фактическое наличие посуды, продуктов и оборудования. Важно, чтобы все документы были подписаны до даты увольнения, иначе при выявлении недостачи после расторжения договора взыскать ущерб через суд будет крайне затруднительно, поэтому управляющий обязан четко синхронизировать кадровое делопроизводство с бухгалтерией.</p>	
24	<p>В договор с ивент-агентством на проведение банкета включен пункт о конфиденциальности. Каким Федеральным законом регулируется защита данных гостей, и что управляющий обязан указать в дополнительном соглашении при передаче этих данных агентству?</p> <p>Ответ: Защита данных регулируется Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», требующим от оператора (отеля) получить письменное согласие гостей на обработку данных и передачу их третьим лицам. В дополнительном соглашении с агентством управляющий обязан прописать условие о том, что агентство является обработчиком данных и несет ответственность за их разглашение в соответствии со статьей 13.11 КоАП РФ. Без включения этого пункта в договор и без наличия согласия гостей, передача даже списка гостей агентству является нарушением, что управляющий должен предотвратить на этапе подписания документов</p>	ОПК-6
25	<p>В связи с введением локдауна (ограничений) ресторан был вынужден отказаться от обслуживания свадебного банкета. Как правильно сослаться на форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы) в официальном уведомлении клиента, чтобы избежать выплаты неустойки?</p> <p>Ответ: Условия освобождения от ответственности регулируются статьей 401 ГК РФ и требуют ссылки на официально опубликованные акты государственных органов (постановления губернатора или Роспотребнадзора), которые прямо запрещают проведение массовых мероприятий. В уведомлении клиенту управляющий обязан приложить копию такого постановления и указать, что возврат предоплаты производится в полном объеме (поскольку услуга не оказана), но штрафные санкции (неустойка) за отказ от бронирования не взимаются именно в силу действия непреодолимой силы. Крайне важно направить уведомление заказным письмом с описью вложения или через ЭДО, чтобы иметь юридическое подтверждение своевременного информирования клиента</p>	ОПК-6
26	<p>В ходе проверки Роспотребнадзор выдал предписание об устранении нарушений маркировки на развесных продуктах в буфете. На какой нормативный акт следует сослаться в ответе на предписание, чтобы обосновать сроки устранения, и как правильно вести документооборот по исполнению предписания?</p> <p>Ответ: Основным актом является Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 (Пищевая продукция в части маркировки), однако сроки устранения согласовываются исходя из норм административного регламента, но не могут превышать установленного в предписании срока, если иное не согласовано в письменном ходатайстве. В деловой коммуникации управляющий обязан в течение 3 рабочих дней направить в Роспотребнадзор план корректирующих мероприятий с конкретными датами, а после их выполнения — Акт устранения с приложением фототаблиц и новых этикеток. Несоблюдение документооборота по предписанию (отсутствие ответа) автоматически квалифицируется как уклонение от исполнения, что влечет административный штраф по КоАП РФ</p>	ОПК-6
27	<p>При заключении договора аренды помещения под кафе выяснилось, что собственник требует залог за коммунальные платежи. Какой нормативный акт регулирует возврат гарантийного депозита, и как прописать это условие, чтобы защитить интересы ресторана?</p> <p>Ответ: Гарантийный депозит в аренде прямо не регулируется ГК РФ, однако применяются общие положения о задатке и обеспечительных платежах (статья 381.1 ГК РФ), которые позволяют четко разделить депозит от арендной платы. В договоре управляющий должен письменно зафиксировать, что депозит возвращается в течение 10 дней после подписания финального акта приема-передачи помещения и проведения сверки показаний счетчиков, и не может быть списан собственником в счет погашения текущего долга без двустороннего акта. Корректное оформление этого пункта в документообороте позволит ресторатору избежать ситуации, когда депозит удерживается арендодателем для «компенсации износа» мебели, что не предусмотрено законом.</p>	ОПК-6
28	<p>В гостинице работает система динамического ценообразования. При заселении гость требует предоставить письменное обоснование цены, отличной от той, что была на сайте вчера. На какую статью ГК РФ и ЗоЗПП сослаться при составлении устного ответа и письменного чека?</p> <p>Ответ: Цена в публичном договоре (оферте) должна соответствовать стоимости на момент акцепта (бронирования), что регулируется статьей 435 ГК РФ, однако закон не запрещает изменять цены ежедневно при условии, что гость был уведомлен об этом до момента оформления заявки. В устной коммуникации управляющий ссылается на то, что стоимость номера на сайте является динамической и актуальной только на момент бронирования, а гость получил подтверждение с конкретной ценой на электронную почту, которая и стала договорной. В чеке и ваучере должна быть ссылка на тарифный план с пометкой «Цена действует только для конкретных дат заезда», чтобы исключить ссылки на «вчерашние» цены как на недействительную оферту</p>	ОПК-6

29	<p>Как обеспечить соблюдение антикоррупционного законодательства (Федеральный закон № 273-ФЗ) при подписании договоров с постоянными поставщиками продуктов питания, чтобы не вызвать подозрений при налоговой проверке и сохранить деловую репутацию</p> <p>Ответ: Для соблюдения Закона № 273-ФЗ управляющий обязан внедрить в деловой документооборот Политику противодействия коррупции и проводить мониторинг цен через сравнительный анализ с рыночными индикаторами (коммерческие предложения альтернативных поставщиков), фиксируя это в протоколах согласования цены. При коммуникации с поставщиком все бонусы, отсрочки и скидки должны быть строго прописаны в дополнительных соглашениях, а не в устных договоренностях, чтобы каждый процент скидки имел экономическое обоснование (объем закупки, сезонность). Также необходимо ежегодно подписывать с контрагентами антикоррупционную оговорку, которая является неотъемлемой частью договора, что защищает отель от рисков признания сделки недействительной по статье 169 ГК РФ.</p>	ОПК-6
30	<p>В гостиницу поступило предписание от государственного пожарного надзора с требованием предоставить в 3-дневный срок пакет документов (акты испытаний, журналы инструктажей, приказы). Часть документов утеряна, а часть хранится в электронном виде без усиленной электронной подписи (УЭП). Как управляющему законно выстроить коммуникацию с инспектором и организовать документооборот, чтобы минимизировать штрафные санкции?</p> <p>Ответ: Согласно Административному регламенту МЧС и Федеральному закону № 63-ФЗ «Об электронной подписи», документы, не заверенные УЭП, приравниваются к не имеющим юридической силы при судебных разбирательствах, поэтому управляющий обязан в письменном ответе ходатайствовать о продлении срока на основании невозможности предоставить заверенные копии в столь короткий период. В деловой коммуникации следует направить официальное письмо с описью имеющихся оригиналов и актом об утере части документов, одновременно иницируя процедуру их восстановления (перезаключение договоров с подрядчиками, повторные инструктажи). Крайне важно зафиксировать в письме, что отель не уклоняется от проверки, а запрашивает увеличение срока до 10 рабочих дней в соответствии с частью 2 статьи 14 Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц», чтобы не допустить административного правонарушения по статье 19.7 КоАП РФ за непредоставление сведений.</p>	ОПК-6

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).**

**Индикатор достижения компетенции: УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).**

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

**Компетенция: ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.**

*Индикатор достижения компетенции: ОПК-6.2 Интерпретирует нормы права применительно к конкретным ситуациям оказания сервисных услуг.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

## **8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### *Основная литература*

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

### **8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

### **8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

*Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

*Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

#### **8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения