

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 12:46:50  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»**

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:**

Кандидат экономических наук Логинова 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 у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области управления конфликтами и эффективного ведения переговоров, обеспечивающих способность работать в контактной зоне с потребителями, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителей, а также контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить теоретические основы конфликтологии как науки, включая понятие, структуру, типологию и динамику конфликтов, а также причины их возникновения в профессиональной сфере гостиничного и ресторанного бизнеса;
- Сформировать умения применять стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в контактной зоне с потребителями, использовать методы деэскалации и разрешения конфликтов с учетом психологических, этнических, культурных и социальных особенностей потребителей услуг;
- Освоить технологии эффективного ведения переговоров, включая подготовку к переговорному процессу, выбор стратегий и тактических приемов, аргументацию, работу с возражениями и достижение взаимовыгодных решений в профессиональной деятельности;
- Развить навыки межличностной и деловой коммуникации, включая активное слушание, вербальные и невербальные техники общения, управление эмоциями и применение норм профессиональной этики при взаимодействии с потребителями и коллегами;
- Овладеть методами контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания через призму управления конфликтами и переговорными процессами, включая работу с жалобами и обратной связью потребителей.

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

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

*Знать:*

ПК-3.1/Зн1 Теоретические основы конфликтологии, позволяющие контролировать причины возникновения и динамику конфликтов в департаментах (службах, отделах) предприятия питания

ПК-3.1/Зн2 Принципы и методы контроля деятельности персонала предприятия питания в конфликтных ситуациях с потребителями, включая технологии деэскалации и профилактики конфликтов

ПК-3.1/Зн3 Нормативные и этические регламенты, применяемые при контроле соблюдения стандартов обслуживания и разрешения конфликтов в департаментах предприятия питания

*Уметь:*

ПК-3.1/Ум1 Контролировать и анализировать конфликтные ситуации в бизнес-процессах предприятия питания, выявлять их причины и последствия для деятельности департаментов (служб, отделов)

ПК-3.1/Ум2 Оценивать эффективность работы персонала предприятия питания через призму управления конфликтами и качества разрешения спорных ситуаций  
ПК-3.1/Ум3 Применять переговорные техники и методы урегулирования конфликтов для оценки эффективности взаимодействия между департаментами (службами, отделами) предприятия питания и внешними контрагентами

*Владеть:*

ПК-3.1/Нв1 Навыками проведения контроля за соблюдением стандартов обслуживания и алгоритмов поведения персонала в конфликтных ситуациях в департаментах предприятия питания

ПК-3.1/Нв2 Методиками оценки эффективности работы персонала предприятия питания на основе анализа конфликтных ситуаций и обратной связи от потребителей

ПК-3.1/Нв3 Технологиями управления конфликтами и ведения переговоров для контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в целях повышения качества сервиса

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

*Знать:*

ПК-4.1/Зн1 Теоретические основы конфликтологии, необходимые для контроля причин возникновения и этапов развития конфликтов в департаментах (службах, отделах) гостиничного комплекса

ПК-4.1/Зн2 Принципы контроля деятельности персонала гостиничного комплекса в контактной зоне с потребителями, включая технологии взаимодействия в конфликтных и стрессовых ситуациях

ПК-4.1/Зн3 Нормативные документы и внутренние регламенты, используемые при контроле соблюдения стандартов обслуживания в департаментах гостиничного комплекса

*Уметь:*

ПК-4.1/Ум1 Контролировать бизнес-процессы гостиничного комплекса, связанные с возникновением и разрешением конфликтов между персоналом и потребителями

ПК-4.1/Ум2 Оценивать эффективность деятельности персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса через анализ конфликтных ситуаций и методов их урегулирования

ПК-4.1/Ум3 Использовать переговорные стратегии и тактики для оценки эффективности взаимодействия между департаментами гостиничного комплекса и потребителями услуг

*Владеть:*

ПК-4.1/Нв1 Навыками контроля за соблюдением корпоративных стандартов и алгоритмов поведения персонала в конфликтных ситуациях в департаментах гостиничного комплекса

ПК-4.1/Нв2 Методами оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса на основе анализа удовлетворенности потребителей и качества разрешения конфликтов

ПК-4.1/Нв3 Технологиями ведения переговоров и управления конфликтами для контроля и оценки эффективности работы структурных подразделений гостиничного комплекса

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Конфликтология и ведение переговоров» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 7.

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Консультационный проект, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
ПК-4 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Консультационный проект, Основы индустрии гостеприимства, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса

#### 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
Седьмой 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. Контроль и оценка эффективности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания: конфликтологический и переговорный аспекты</b>	<b>90</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>85,85</b>
Тема 1.1. Конфликтология как инструмент контроля и оценки эффективности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания	47,93	1	1	45,85
Тема 1.2. Ведение переговоров как метод повышения эффективности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания	42,07	1	1	40

### 5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Контроль и оценка эффективности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания: конфликтологический и переговорный аспекты	Тестирование	Зачет

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### 1. Контроль и оценка эффективности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания: конфликтологический и переговорный аспекты Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выбор одного правильного ответа Что из перечисленного относится к основным задачам конфликтологии как науки, применяемой для контроля деятельности персонала предприятия питания? 1. Изучение финансовых потоков предприятия. 2. Изучение природы, динамики и способов разрешения конфликтов. 3. Разработка маркетинговой стратегии. 4. Анализ рынка труда.		ПК-3
	Ответ:	2	
2	Выбор одного правильного ответа Какой тип конфликта чаще всего возникает в контактной зоне предприятия питания между персоналом и потребителем и требует контроля со стороны руководителя департамента (службы, отдела)? 1. Внутриличностный конфликт. 2. Межличностный конфликт. 3. Межгрупповой конфликт. 4. Организационный конфликт.		ПК-3
	Ответ:	2	
3	Выбор одного правильного ответа Для оценки эффективности деятельности департаментов предприятия питания наиболее важным показателем в контексте управления конфликтами является: 1. Количество проведенных рекламных акций. 2. Уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. 3. Количество блюд в меню. 4. Площадь торгового зала.		ПК-3
	Ответ:	2	
4	Выбор одного правильного ответа Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее эффективной для контроля деятельности персонала предприятия питания при разрешении спора с потребителем? 1. Соперничество. 2. Избегание. 3. Сотрудничество. 4. Приспособление.		ПК-3
	Ответ:	3	
5	Выбор одного правильного ответа Какой метод контроля деятельности персонала предприятия питания позволяет объективно оценить эффективность обслуживания в контактной зоне? 1. Инвентаризация товарно-материальных ценностей. 2. Анализ финансовой отчетности. 3. Метод «тайный посетитель». 4. Проверка санитарной книжки персонала.		ПК-3
	Ответ:	3	

6	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте (по К. Томасу) и ее характеристикой, используемой при контроле деятельности персонала предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соперничество</li> <li>2. Сотрудничество</li> <li>3. Компромисс</li> <li>4. Избегание</li> </ol> <p>А. Уход от решения проблемы, отсутствие активных действий  Б. Достижение своих целей за счет интересов другой стороны  В. Частичное удовлетворение интересов обеих сторон  Г. Поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны</p> <p>Ответ: 1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А</p>	ПК-3
7	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между этапом конфликта и его характеристикой для оценки эффективности деятельности департаментов предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предконфликтная ситуация</li> <li>2. Инцидент</li> <li>3. Эскалация</li> <li>4. Разрешение конфликта</li> </ol> <p>А. Накопление противоречий, рост напряженности  Б. Первое открытое столкновение сторон  В. Достижение согласия, снятие противоречий  Г. Нарастание интенсивности противодействия</p> <p>Ответ: 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В</p>	ПК-3
8	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Соотнесите метод разрешения конфликтов с его содержанием для контроля бизнес-процессов предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Медиация</li> <li>2. Арбитраж</li> <li>3. Переговоры</li> <li>4. Консультация</li> </ol> <p>А. Обращение к независимому эксперту для выработки решения  Б. Обсуждение проблемы сторонами для выработки соглашения  В. Привлечение нейтрального посредника для помощи в урегулировании  Г. Обращение за советом к специалисту по управлению конфликтами</p> <p>Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г</p>	ПК-3
9	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Расположите в правильной последовательности этапы контроля конфликтной ситуации в департаменте предприятия питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принятие решения о способе разрешения конфликта.</li> <li>2. Выявление причин и участников конфликта.</li> <li>3. Оценка эффективности принятых мер.</li> <li>4. Реализация выбранного способа разрешения.</li> </ol> <p>Ответ: 2, 1, 4, 3</p>	ПК-3
10	<p>Установление правильной последовательности</p> <p>Установите последовательность действий руководителя при оценке эффективности деятельности персонала предприятия питания через анализ конфликтных ситуаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ отзывов потребителей о качестве обслуживания.</li> <li>2. Выявление системных проблем в работе персонала.</li> <li>3. Сравнение показателей удовлетворенности потребителей с плановыми.</li> <li>4. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания.</li> </ol> <p>Ответ: 1, 3, 2, 4</p>	ПК-3
11	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Назовите не менее двух причин возникновения конфликтов в контактной зоне предприятия питания, которые необходимо контролировать руководителю департамента (службы, отдела)</p> <p>Ответ: 1. Невыполнение ожиданий потребителя относительно качества блюд (несоответствие вкуса, температуры, внешнего вида).  2. Нарушение временных нормативов обслуживания (длительное ожидание заказа).  3. Недостаточный уровень профессионализма или грубость персонала.</p>	ПК-3
12	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Какие показатели могут быть использованы для оценки эффективности деятельности департамента предприятия питания в контексте управления конфликтами?</p> <p>Ответ: 1. Количество жалоб потребителей за отчетный период и динамика их изменения.  2. Среднее время разрешения конфликтной ситуации.  3. Уровень повторных обращений потребителей (лояльность).</p>	ПК-3
13	<p>Задание с развернутым ответом</p> <p>Что включает в себя контроль деятельности персонала предприятия питания при возникновении конфликтной ситуации с потребителем?</p>	ПК-3

	<p>Ответ: Контроль включает проверку соблюдения персоналом стандартов обслуживания и алгоритмов поведения при конфликте, оценку корректности общения и применения деловой этики, а также анализ эффективности действий сотрудника по урегулированию ситуации и восстановлению доверия потребителя</p>	
14	<p>Задание с развернутым ответом Назовите не менее двух методов контроля конфликтных ситуаций, используемых руководителем департамента предприятия питания</p> <p>Ответ: 1. Мониторинг обратной связи от потребителей (книга отзывов и предложений, онлайн-опросы). 2. Проведение супервизии и разбора конфликтных ситуаций на планерках. 3. Использование метода «тайный посетитель» для проверки работы персонала.</p>	ПК-3
15	<p>Задание с развернутым ответом В ресторане за месяц поступило 15 жалоб от потребителей. Проведен анализ эффективности работы персонала и внедрены корректирующие мероприятия. В следующем месяце количество жалоб снизилось до 6. Рассчитайте процент снижения жалоб для оценки эффективности деятельности департамента предприятия питания</p> <p>Ответ: <math>15 - 6 = 9</math> <math>9 / 15 * 100\% = 60\%</math></p>	ПК-3
16	<p>Выбор одного правильного ответа Какой тип конфликта наиболее характерен для департаментов гостиничного комплекса при взаимодействии с потребителями и требует контроля со стороны руководителя? 1. Внутриличностный конфликт. 2. Межличностный конфликт. 3. Межгрупповой конфликт. 4. Международный конфликт.</p> <p>Ответ: 2</p>	ПК-4
17	<p>Выбор одного правильного ответа Для оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса ключевым показателем в сфере управления конфликтами является: 1. Количество номеров в гостинице. 2. Количество звезд гостиницы. 3. Индекс удовлетворенности гостей (Guest Satisfaction Index). 4. Количество сотрудников в штате.</p> <p>Ответ: 3</p>	ПК-4
18	<p>Выбор одного правильного ответа Какая стадия конфликта характеризуется открытым противодействием сторон в департаменте гостиничного комплекса и требует немедленного контроля? 1. Предконфликтная ситуация. 2. Инцидент. 3. Эскалация. 4. Разрешение.</p> <p>Ответ: 3</p>	ПК-4
19	<p>Выбор одного правильного ответа Какой метод используется для контроля деятельности персонала гостиничного комплекса в конфликтных ситуациях с потребителями? 1. Анализ финансовой отчетности. 2. Метод «тайный гость». 3. Инвентаризация. 4. Анализ штатного расписания.</p> <p>Ответ: 2</p>	ПК-4
20	<p>Выбор одного правильного ответа При оценке эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса наиболее объективным показателем качества разрешения конфликтов является: 1. Количество свободных номеров. 2. Наличие бассейна. 3. Уровень повторных бронирований от гостей. 4. Количество сотрудников службы приема.</p> <p>Ответ: 3</p>	ПК-4
21	<p>Задания на установление соответствия Установите соответствие между службой гостиничного комплекса и типичным объектом конфликта, подлежащим контролю: 1. Служба приема и размещения (Front Office) 2. Хозяйственная служба (Housekeeping) 3. Служба питания (F&amp;B) 4. Инженерная служба А. Качество уборки номера Б. Скорость регистрации гостя В. Качество блюд и время подачи Г. Работа систем кондиционирования</p>	ПК-4

	Ответ:	1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
22	Задания на установление соответствия Соотнесите метод разрешения конфликтов с его применением в департаментах гостиничного комплекса: 1. Компромисс 2. Сотрудничество 3. Избегание 4. Приспособление А. Временный уход от конфликта для снижения напряжения Б. Частичное удовлетворение интересов сторон В. Принятие требований другой стороны ради сохранения отношений Г. Совместный поиск взаимовыгодного решения		ПК-4
	Ответ:	1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В	
23	Задания на установление соответствия Установите соответствие между этапом контроля конфликта и действием руководителя департамента гостиничного комплекса: 1. Профилактика конфликтов 2. Выявление конфликта 3. Разрешение конфликта 4. Оценка эффективности А. Проведение разбора ситуации с персоналом Б. Анализ жалоб и обращений гостей В. Проведение тренингов по коммуникации Г. Сравнение показателей удовлетворенности до и после		ПК-4
	Ответ:	1-В, 2-Б, 3-А, 4-Г	
24	Установление правильной последовательности Расположите в правильной последовательности этапы контроля конфликтной ситуации в департаменте гостиничного комплекса: 1. Сбор информации о конфликте и его участниках. 2. Выбор способа разрешения конфликта. 3. Реализация выбранного способа разрешения. 4. Мониторинг результатов и оценка эффективности.		ПК-4
	Ответ:	1, 2, 3, 4	
25	Установление правильной последовательности Установите последовательность действий руководителя при оценке эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса через анализ конфликтов: 1. Сбор данных о конфликтных ситуациях и их причинах. 2. Сравнение показателей с предыдущими периодами. 3. Выявление закономерностей и системных проблем. 4. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания.		ПК-4
	Ответ:	1, 2, 3, 4	
26	Задание с развернутым ответом Назовите не менее двух типичных причин конфликтов в департаментах гостиничного комплекса, которые требуют контроля со стороны руководителя.		ПК-4
	Ответ:	1. Несоответствие заявленных и фактических условий проживания (плохая уборка, шум, неисправности). 2. Нарушение сроков выполнения запросов гостей (задержка с заселением, обслуживанием номеров). 3. Грубость или непрофессионализм персонала контактной зоны.	
27	Задание с развернутым ответом Какие КРІ можно использовать для оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса в контексте управления конфликтами?		ПК-4
	Ответ:	1. Индекс удовлетворенности гостей (Guest Satisfaction Index). 2. Количество и динамика жалоб за отчетный период. 3. Время разрешения конфликтной ситуации (среднее). 4. Уровень повторных обращений / лояльности гостей.	
28	Задание с развернутым ответом Что включает в себя контроль деятельности персонала гостиничного комплекса при возникновении конфликтной ситуации?		ПК-4
	Ответ:	Контроль включает проверку соблюдения корпоративных стандартов обслуживания, оценку корректности и профессионализма персонала при общении с гостем, анализ применения установленных алгоритмов урегулирования конфликтов, а также оценку эффективности действий по восстановлению доверия гостя.	
29	Задание с развернутым ответом Назовите не менее двух инструментов контроля конфликтных ситуаций, используемых руководителем департамента гостиничного комплекса.		ПК-4
	Ответ:	1. Анализ отзывов на онлайн-платформах (Booking, Ostrovok). 2. Проведение аудита качества обслуживания (в том числе «тайный гость»). 3. Опросы гостей при выезде (Check-out surveys).	

30	Задание с развернутым ответом В гостинице за квартал поступило 18 жалоб от гостей. После проведения обучения персонала по управлению конфликтами в следующем квартале количество жалоб снизилось до 8. Рассчитайте процент снижения жалоб для оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса.		ПК-4
	Ответ:	$18 - 8 = 10$ $10 / 18 * 100\% = 55,56\%$ (округляется до 55,6%)	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### Зачет седьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Как знание конфликтологии помогает руководителю контролировать деятельность персонала предприятия питания в контактной зоне?		ПК-3
	Ответ:	Знание конфликтологии позволяет руководителю своевременно выявлять признаки назревающих конфликтов между персоналом и потребителями, предотвращать их эскалацию и эффективно управлять конфликтными ситуациями. Это обеспечивает контроль деятельности персонала и поддерживает высокое качество обслуживания.	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу) наиболее эффективны при контроле деятельности персонала предприятия питания?		ПК-3
	Ответ:	Наиболее эффективными стратегиями являются сотрудничество и компромисс, так как они позволяют учитывать интересы обеих сторон и сохранять положительный имидж предприятия. Стратегия сотрудничества направлена на поиск взаимовыгодного решения, а компромисс позволяет частично удовлетворить потребности потребителя без значительного ущерба для бизнес-процессов.	
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Как осуществляется оценка эффективности деятельности департаментов предприятия питания через анализ конфликтных ситуаций?		ПК-3
	Ответ:	Оценка эффективности осуществляется через анализ количества и характера жалоб потребителей, времени их разрешения, а также уровня удовлетворенности гостей после урегулирования конфликта. Снижение числа конфликтов и повышение лояльности потребителей свидетельствуют об эффективной работе департамента.	
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы контроля используются для предотвращения конфликтов в департаментах предприятия питания?		ПК-3
	Ответ:	Для предотвращения конфликтов используются методы мониторинга обратной связи от потребителей, регулярные тренинги персонала по коммуникации и управлению конфликтами, а также внедрение стандартов обслуживания. Также применяется метод «тайный посетитель» для объективной оценки качества работы персонала.	
5	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность работы персонала предприятия питания в конфликтных ситуациях?		ПК-3
	Ответ:	Эффективность оценивается по скорости и качеству разрешения конфликтной ситуации, способности персонала сохранять профессиональную этику и эмоциональную стабильность, а также по уровню удовлетворенности потребителя после разрешения конфликта. Положительные отзывы и повторные визиты гостей являются важными индикаторами эффективности.	
6	Дайте развернутый ответ на вопрос Как контролировать соблюдение стандартов обслуживания в департаментах предприятия питания для минимизации конфликтов?		ПК-3
	Ответ:	Контроль соблюдения стандартов осуществляется через регулярные проверки работы персонала, анализ жалоб потребителей, проведение аудитов качества обслуживания и внедрение системы мотивации сотрудников за бесконфликтную работу. Важным инструментом является также анализ отзывов потребителей.	
7	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие показатели эффективности деятельности департаментов предприятия питания связаны с управлением конфликтами?		ПК-3
	Ответ:	К таким показателям относятся количество обоснованных жалоб потребителей за отчетный период, среднее время разрешения конфликтной ситуации, индекс удовлетворенности гостей и уровень повторных обращений. Снижение этих показателей свидетельствует о повышении эффективности департамента.	
8	Дайте развернутый ответ на вопрос Как контролировать эмоциональное состояние персонала предприятия питания для предотвращения конфликтов?		ПК-3
	Ответ:	Контроль эмоционального состояния персонала осуществляется через наблюдение за поведением сотрудников, проведение индивидуальных бесед, организацию психологических тренингов и создание благоприятного психологического климата в коллективе. Важно также обеспечивать регулярные перерывы для восстановления эмоциональных ресурсов персонала.	

9	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность обучения персонала предприятия питания навыкам управления конфликтами?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Эффективность обучения оценивается через сравнение количества конфликтных ситуаций до и после обучения, анализ способности персонала применять полученные навыки на практике, а также через опросы потребителей об изменении качества обслуживания. Положительная динамика свидетельствует об эффективности обучения.</p>	
10	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие инструменты контроля используются для анализа конфликтных ситуаций в департаментах предприятия питания?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Основными инструментами контроля являются анализ книги отзывов и предложений, мониторинг отзывов на онлайн-платформах, проведение опросов потребителей и анализ статистики жалоб. Также используется метод разбора конфликтных ситуаций на планерках с персоналом.</p>	
11	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивать эффективность взаимодействия между департаментами предприятия питания через призму конфликтологии?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Оценка эффективности взаимодействия проводится через анализ межличностных конфликтов между сотрудниками разных департаментов, выявление системных проблем в организации работы и оценку скорости решения спорных вопросов. Гармоничное взаимодействие департаментов снижает количество внутренних и внешних конфликтов.</p>	
12	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие нормативные документы используются для контроля деятельности персонала предприятия питания в конфликтных ситуациях?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Основными документами являются должностные инструкции персонала, корпоративные стандарты обслуживания, правила внутреннего трудового распорядка и кодекс профессиональной этики. Эти документы регламентируют поведение персонала и алгоритмы действий в конфликтных ситуациях.</p>	
13	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность системы управления конфликтами в департаментах предприятия питания?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Эффективность системы оценивается по динамике количества конфликтных ситуаций, скорости их разрешения, уровню удовлетворенности потребителей и персонала, а также по снижению текучести кадров. Положительная динамика в этих показателях свидетельствует об эффективности системы управления конфликтами.</p>	
14	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие психологические особенности потребителей необходимо учитывать при контроле за обслуживанием на предприятии питания?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Необходимо учитывать индивидуальные особенности потребителей, такие как эмоциональное состояние, культурные и национальные особенности, возрастные характеристики и ожидания от обслуживания. Понимание этих особенностей помогает предотвратить конфликты и повысить качество обслуживания.</p>	
15	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивать эффективность работы руководителей департаментов предприятия питания в управлении конфликтами?	ПК-3
	<p>Ответ:</p> <p>Эффективность руководителей оценивается по количеству и характеру разрешенных конфликтных ситуаций, по способности поддерживать благоприятный климат в коллективе и по отзывам подчиненных. Важным показателем является также отсутствие повторных конфликтов после принятых руководителем мер.</p>	
16	Дайте развернутый ответ на вопрос Как знание конфликтологии помогает руководителю контролировать деятельность персонала гостиничного комплекса?	ПК-4
	<p>Ответ:</p> <p>Знание конфликтологии позволяет руководителю выявлять причины межличностных и организационных конфликтов, разрабатывать эффективные стратегии их разрешения и проводить профилактику конфликтных ситуаций. Это способствует повышению качества обслуживания гостей и эффективности работы всех департаментов гостиничного комплекса.</p>	
17	Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы используются для оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса в сфере управления конфликтами?	ПК-4
	<p>Ответ:</p> <p>Используются методы анализа отзывов гостей, мониторинга жалоб и обращений, проведения опросов удовлетворенности, а также метод «тайный гость». Эти методы позволяют объективно оценить качество разрешения конфликтов и эффективность работы персонала департаментов.</p>	
18	Дайте развернутый ответ на вопрос Как контролировать соблюдение стандартов обслуживания в департаментах гостиничного комплекса для предотвращения конфликтов с гостями?	ПК-4
	<p>Ответ:</p> <p>Контроль осуществляется через регулярные проверки работы персонала, анализ обратной связи от гостей, проведение аудитов качества обслуживания и мониторинг соблюдения корпоративных стандартов. Важным инструментом является также система мотивации сотрудников за бесконфликтное обслуживание.</p>	

19	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие показатели эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса связаны с управлением конфликтами?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Ключевыми показателями являются индекс удовлетворенности гостей (Guest Satisfaction Index), количество повторных бронирований, уровень жалоб и их динамика, а также среднее время разрешения конфликтной ситуации. Снижение жалоб и рост лояльности гостей свидетельствуют о высокой эффективности департамента.</p>	
20	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивать эффективность работы службы приема и размещения (Front Office) гостиничного комплекса через призму конфликтологии?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность Front Office оценивается через анализ количества конфликтных ситуаций при заселении и выселении гостей, скорость и качество их разрешения, а также уровень удовлетворенности гостей работой администраторов. Важными показателями являются точность расчетов и вежливость персонала.</p>	
21	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы контроля используются для управления конфликтами в департаментах гостиничного комплекса?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Используются методы мониторинга обратной связи гостей, проведение регулярных тренингов для персонала по управлению конфликтами, анализ жалоб и обращений, а также проведение аудитов качества обслуживания. Все эти методы направлены на предотвращение и эффективное разрешение конфликтов.</p>	
22	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность системы управления конфликтами в гостиничном комплексе?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность оценивается по динамике количества конфликтов, скорости их разрешения, уровню удовлетворенности гостей и персонала, а также по репутации гостиницы на онлайн-платформах. Положительная динамика свидетельствует об эффективности системы управления конфликтами.</p>	
23	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как контролировать работу персонала гостиничного комплекса в конфликтных ситуациях с иностранными гостями?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Контроль включает проверку знания персоналом основ межкультурной коммуникации, соблюдение этических норм взаимодействия и стандартов обслуживания. Важно также контролировать наличие алгоритмов действий при работе с иностранными гостями и умение персонала применять их на практике.</p>	
24	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность взаимодействия между департаментами гостиничного комплекса в разрешении конфликтов?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность оценивается по скорости и качеству совместного разрешения конфликтных ситуаций, вовлекающих несколько департаментов (например, Front Office и Housekeeping). Важными показателями являются отсутствие дублирования функций и слаженность действий персонала разных служб.</p>	
25	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие инструменты контроля используются для анализа конфликтных ситуаций в департаментах гостиничного комплекса?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Инструментами контроля являются системы управления качеством, анализ отзывов на онлайн-платформах (Booking, Ostrovok), внутренние опросы гостей при выезде, а также разбор конфликтных ситуаций на оперативных совещаниях с персоналом.</p>	
26	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивать эффективность работы хозяйственной службы (Housekeeping) гостиничного комплекса через управление конфликтами?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность Housekeeping оценивается через анализ жалоб гостей на качество уборки, скорость устранения недостатков и уровень удовлетворенности гостей состоянием номеров. Снижение жалоб и повышение оценок за чистоту свидетельствуют об эффективной работе службы.</p>	
27	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие профессиональные и личностные качества необходимо контролировать у персонала гостиничного комплекса для предотвращения конфликтов?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Необходимо контролировать такие качества, как стрессоустойчивость, коммуникабельность, эмоциональный интеллект, умение слушать и находить компромиссы. Важно также оценивать знание стандартов обслуживания и норм профессиональной этики.</p>	
28	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивается эффективность мероприятий по профилактике конфликтов в гостиничном комплексе?</p>	ПК-4
	<p>Ответ: Эффективность профилактических мероприятий оценивается через сравнение количества конфликтных ситуаций до и после проведения тренингов, анализ обратной связи от гостей и персонала, а также через мониторинг повторных бронирований. Улучшение этих показателей подтверждает результативность мероприятий.</p>	
29	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Какие методы контроля используются для соблюдения профессиональной этики персоналом гостиничного комплекса?</p>	ПК-4

	Ответ:	Используются методы наблюдения за работой персонала, анализ отзывов гостей, проведение внутренних аудитов и опросов, а также метод «тайный гость». Эти методы позволяют объективно оценить соблюдение этических норм и стандартов обслуживания.	
30	Дайте развернутый ответ на вопрос Как оценивать эффективность работы руководителей департаментов гостиничного комплекса в управлении конфликтами?		ПК-4
	Ответ:	Эффективность оценивается по количеству и качеству разрешенных конфликтов, по способности руководителя поддерживать благоприятный климат в коллективе, по отзывам подчиненных и по уровню удовлетворенности гостей. Важным показателем является также отсутствие повторных конфликтов в зоне ответственности руководителя.	

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.**

*Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.*

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: ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.**

*Индикатор достижения компетенции: ПК-4.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.*

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. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебник для вузов / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 315 с - 978-5-534-07951-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586147> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Чернова, Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 200 с - 978-5-534-17752-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590593> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебник для вузов / А. Б. Белинская. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 181 с - 978-5-534-14373-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586939> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебник для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 144 с - 978-5-534-08403-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585421> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 298 с - 978-5-534-13536-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583937> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие служебная - для во и спо / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 315 с - 978-5-534-10704-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586754> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в XX веке. Прикладная конфликтология: учебник для вузов / В. А. Семенов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 287 с - 978-5-534-06165-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586213> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. - 6-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 317 с - 978-5-534-18839-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585419> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. - Москва: Юрайт, 2026. - 351 с - 978-5-534-06982-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585448> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Охременко, И. В. Конфликтология: учебник для вузов / И. В. Охременко. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 154 с - 978-5-534-05147-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585796> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
6. Распопова, Н. И. Организационная конфликтология: учебник для вузов / Н. И. Распопова. - Москва: Юрайт, 2026. - 228 с - 978-5-534-19683-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590184> (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. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»
2. <https://www.isopm.ru> - Национальные стандарты по проектному управлению АНО «ЦОРПУ»

### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://regulation.gov.ru> - Федеральный портал проектов нормативных правовых актов
2. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»
3. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

## 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. МойОфис;
2. Microsoft PowerPoint;
3. Google Chrome;

### *Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

1. КонсультантПлюс;

## 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
--	--