МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

Находка 2026

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.03 «Соблюдение норм этики и делового общения» является частью профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16, Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022, №1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

Патюкова Д.О., преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 10 от «29 » июня 2026 г.

Председатель ЦМК _____ В.В.Плахотина

Содержание

1. **Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины** **4**
2. **Структура и содержание учебной дисциплины** **5**
3. **Условия реализации программы дисциплины** **12**
4. **Контроль результатов освоения учебной дисциплины** **13**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.01.03 «Соблюдение норм этики и делового общения» входит в профессиональный цикл и является частью профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16«Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ПК 1.1	Распределять функциональные обязанности между сотрудниками с учетом их психологических и этических особенностей. Формулировать задачи для подчиненных в корректной, мотивирующей форме, исключающей манипуляции и давление. Составлять графики работы (сменности) и планы мероприятий, соблюдая принципы равномерной нагрузки и уважения к личному времени персонала. Планировать рабочие процессы (встречи, совещания, деловые звонки) с учетом тайм-менеджмента и этикета делового общения.	Основы деловой этики и этикета при постановке задач и планировании работы. Психологические аспекты восприятия распоряжений и инструкций подчиненными. Нормы профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства, регламентирующие планирование рабочего дня. Принципы корпоративной культуры, влияющие на мотивацию персонала при планировании деятельности.

ПК 1.2	<Организовывать рабочее пространство и информационное взаимодействие между сотрудниками на принципах взаимного уважения и конструктивного диалога. Применять техники активного слушания и бесконфликтного общения при организации совместной работы отделов (ресепшн, отдел продаж, экскурсионный отдел). Проводить производственные совещания и «летучки» с соблюдением регламента и правил делового этикета. Организовывать взаимодействие с внешними партнерами (туроператоры, транспортные компании, гиды) в строгом соответствии с профессиональными нормами общения.	Технологии организации деловых коммуникаций в горизонтальной и вертикальной структуре управления. Этические нормы ведения деловых переговоров, совещаний и публичных выступлений. Правила организации эффективного взаимодействия между службами предприятия гостеприимства. Стандарты профессиональной этики при работе с клиентами и партнерами в режиме реального времени.
ПК 1.3	Осуществлять текущий контроль выполнения заданий в тактичной форме, не унижая достоинства сотрудников и избегая «токсичного» менеджмента. Корректировать действия подчиненных при отклонениях от стандартов, используя обратную связь по принципу «сэндвича» (позитив-критика-позитив). Разрешать возникающие производственные конфликты между сотрудниками (или между гостем и персоналом) с использованием этических инструментов медиации. Оценивать результаты деятельности сотрудников (контроль качества услуг) на основе объективных критериев, исключая личную предвзятость.	Методы этичного контроля и надзора за деятельностью персонала гостиниц и турфирм. Способы конструктивной критики и приемы бесконфликтного регулирования трудовых отношений. Этические аспекты делегирования полномочий и ответственности. Стандарты поведения руководителя при возникновении внештатных ситуаций и жалоб клиентов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	40
в том числе:	
теоретическое обучение	-
практические занятия	20
самостоятельная работа	20

лабораторные работы не предусмотрены	-
промежуточная аттестация дифференцированный зачет	-

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание**		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	В том числе практических занятий		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Основы межличностного и делового общения.	10	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Применение техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.	10	
Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями	**Содержание**		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	В том числе практических занятий		
	Деловое общение. Этика и этикет. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в сфере туризма и гостеприимства. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	10	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.	10	
	Всего:	40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет социально-экономических дисциплин

Основное оборудование: количество посадочных мест – 33 шт., доска меловая – 1 шт., стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт.; мультимедийный комплект, звуковые колонки, раздаточный материал, учебно - методические пособия, презентационные и видеоматериалы, демонстрационные пособия

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основные печатные и электронные издания

1. Сахарчук, Е. С. Психология делового общения и конфликтология в туризме и гостеприимстве : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2026. — 184 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-15415-1.
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., пер. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19252-0.
3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4.

Дополнительные источники:

1 Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456354 (дата обращения: 29.06.2022).

2 **Электронные ресурсы:**

1. Все о делопроизводстве: http://delo-ved.ru
2. Делопроизводство: http://delpro.narod.ru/Index.html
3. http://www.edou.ru/enc/vvedenie.php
4. История отечественного делопроизводства: http://www.grandars.ru/college/ pravovedenie/istoriya-deloproizvodstva.html
5. Краткая история развития отечественного делопроизводства http://www.myshared.ru/slide/620037

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения[1]	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:		
ПК1.1 распределять функциональные обязанности между сотрудниками с учетом их психологических и этических особенностей	Демонстрирует умение составлять матрицу распределения задач (RACI) минимум для 5 должностей службы приема и размещения, обосновывая выбор исполнителя на основе этических и психологических профилей (не менее 3 аргументов).	Практическая работа (индивидуальное задание): составление матрицы RACI по предложенному штатному расписанию. Экспертная оценка по чек-листу (наличие всех столбцов, обоснованность выбора, этическая аргументация).
ПК1.1 формулировать задачи для подчиненных в корректной, мотивирующей форме, исключающей манипуляции и давление	Формулирует письменно и устно 5 производственных задач (для горничных, портье, менеджеров по бронированию) с использованием техники «Позитивный фрейминг», избегая императивных конструкций и негативных формулировок.	Письменное задание + устное воспроизведение (в паре). Сравнительный анализ с эталоном (таблица «корректно/некорректно»). Оценка по шкале (0-5 баллов за отсутствие манипулятивных конструкций).
ПК1.1 составлять графики работы (сменности) и планы мероприятий, соблюдая принципы равномерной нагрузки и уважения к личному времени персонала	Разрабатывает недельный график сменности для отдела из 8 человек, соблюдая трудовое законодательство и этический принцип равномерного распределения выходных/праздничных смен (допустимое отклонение ±1 смена).	Практическая работа (расчетно-графическая). Проверка по чек-листу (соответствие ТК РФ, равномерность нагрузки, учет пожеланий). Взаимопроверка в микрогруппах.
ПК1.2 организовывать рабочее пространство и информационное взаимодействие между сотрудниками на принципах взаимного уважения и конструктивного диалога	информационных потоков между 4 службами (ресепшн, хаускипинг, F&B, отдел продаж), обеспечивая этический регламент передачи информации (без перебивания, с подтверждением понимания) в 100% смоделированных ситуаций.	Проектная работа (индивидуальная или парная): разработка схемы документооборота/коммуникаций. Защита проекта с обоснованием этических решений. Экспертная оценка по критериям (полнота, реалистичность, этическая составляющая).
ПК1.2 применять техники активного слушания и бесконфликтного общения при организации совместной работы отделов	Демонстрирует в ролевой игре (межотделовое совещание) минимум 3 техники активного слушания (эхо-техника, резюмирование, уточнение), снижая уровень конфликтогенов в речи на 80% по сравнению с исходным уровнем.	Ролевая игра с заданным конфликтным сценарием. Видеозапись и последующий самоанализ (рефлексивный отчет). Наблюдение преподавателя с заполнением оценочного листа (отметить применяемые техники).
ПК1.2 проводить производственные	Проводит 10-минутную «летучку» по заданному сценарию,	Деловая игра (групповая работа). Хронометраж (соблюде

совещания и «летучки» с соблюдением регламента и правил делового этикета	укладываясь в регламент, соблюдая очередность выступлений и используя корректные формы обращения к коллегам (на Вы + должность/имя).	ние временных рамок). Экспертное наблюдение по чек-листу этикета (приветствие, очередность, уважительные формы речи, фиксация решений).
ПК 1.3 осуществлять текущий контроль выполнения заданий в тактичной форме, не унижая достоинства сотрудников и избегая «токсичного» менеджмента	Проводит этическую проверку (деловая игра) выполнения задания сотрудником, используя не менее 2 корректных формулировок запроса о статусе задачи (например: «Какая поддержка вам нужна?») вместо прямых требований отчета.	Ролевая игра (руководитель-подчиненный). Аудиозапись (по желанию) и анализ стенограммы диалога. Наблюдение преподавателя с оценкой формулировок по чек-листу (этичные vs неэтичные).
ПК 1.3 корректировать действия подчиненных при отклонениях от стандартов, используя обратную связь по принципу «сэндвича» (позитив-критика-позитив)	Строит устное выступление по модели BOFF (Behavior-Outcome-Feel-Future) или «сэндвич» при разборе 3 типовых ошибок персонала (неверное оформление брони, грубость гостю, опоздание), соблюдая пропорцию 2:1 (позитив/критика).	Практическое задание (письменная подготовка текста обратной связи на 3 ситуации). Устное воспроизведение (собеседование) . Самооценка (студент сравнивает свой вариант с эталонной моделью).
ПК 1.3 разрешать возникающие производственные конфликты между сотрудниками с использованием этических инструментов медиации	Успешно проводит мини-медиацию в ролевой игре между двумя условными сотрудниками, применяя алгоритм DESC (Describe-Express-Specify-Consequences) и фиксируя письменное этическое соглашение.	Комплексная ролевая игра (3 участника: конфликтующие + медиатор). Наблюдение по оценочной карте (последовательность этапов, нейтральность, результативность). Оценка составленного соглашения (письменно).
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:		
ПК1.1 основы деловой этики и этикета при постановке задач и планировании работы	Воспроизводит и интерпретирует 5 основных правил этичного целеполагания (SMART + этика), приводя примеры корректной и некорректной формулировки задач в гостиничном бизнесе	Устный опрос, тестирование (закрытые и открытые вопросы). Анализ кейса (выделить этические ошибки в предложенных формулировках).
ПК1.1 нормы профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства, регламентирующие планирование рабочего дня	Перечисляет и объясняет 3 ключевых этических принципа планирования (справедливость, прозрачность, предсказуемость) с опорой на Кодекс этики туризма ВТО (UNWTO).	Устный опрос, тестирование с выбором ответа и открытыми вопросами. Эссе-миниатюра на тему «Этика планирования в моем отеле».
ПК1.2 технологии организации деловых коммуникаций в горизонтальной и вертикальной структуре управления	Схематично изображает и характеризует 2 модели коммуникаций (восходящую и нисходящую) в структуре типового отеля, выделяя этические барьеры в каждой.	Графическая работа (схема). Устное пояснение (у доски или в мини-группе). Письменный ответ (развернутый) в тесте.
	Анализирует 3 типичные	Кейс (письменный разбор 3

ПК1.2 правила организации эффективного взаимодействия между службами предприятия гостеприимства	проблемы межслужебного взаимодействия (например, задержка с уборкой при раннем заезде), предлагая этичные алгоритмы их решения с использованием стандартных регламентов.	ситуаций). Групповая дискуссия с аргументацией решений.
ПК 1.3 методы этичного контроля и надзора за деятельностью персонала гостиниц и турфирм	Перечисляет и сравнивает 4 метода контроля (наблюдение, отчетность, проверка чек-листов, тайный гость) с оценкой их этической приемлемости для разных категорий персонала.	Аналитическая таблица (заполнение по 4 методам: достоинства, недостатки, этическая оценка). Устный опрос (дифференцированный). Мини-эссе «Какой метод контроля наиболее этичен и почему».
ПК 1.3 способы конструктивной критики и приемы бесконфликтного регулирования трудовых отношений	Воспроизводит по памяти и применяет в кейсах 5 «золотых правил» критики (конкретность, своевременность, приватность, описательность, уважение), исключая личные оценочные суждения («вы плохо...» → «этот результат...»).	Тест на знание правил (соотнесение/заполнение пропусков). Практический кейс (переформулировать критическое замечание в конструктивное). Взаимооценка в парах (студенты обмениваются формулировками и оценивают друг друга).

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по профессиональному модулю разработан фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, который прилагаются к рабочей программе.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

Находка 2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
учебной дисциплины МДК.01.03. «Соблюдение норм этики и делового общения», являющееся частью профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16, Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022, №1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):
Патюкова Д.О., преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 10 от « 29 » июня 2026 г.

Председатель ЦМК _____ В.В.Плахотина

1. Общие сведения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины МДК.01.03. «Соблюдение норм этики и делового общения»

ФОС включает в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, которая проводится в форме экзамена (с использованием оценочного средства - собеседования (устного опроса), практических работ, тестирования).

2. Планируемые результаты обучения по профессиональному модулю в результате освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ПК 1.1	У1	распределять функциональные обязанности между сотрудниками с учетом их психологических и этических особенностей
	У2	формулировать задачи для подчиненных в корректной, мотивирующей форме, исключающей манипуляции и давление
	У3	составлять графики работы (сменности) и планы мероприятий, соблюдая принципы равномерной нагрузки и уважения к личному времени персонала
	З1	основы деловой этики и этикета при постановке задач и планировании работы
	З2	нормы профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства, регламентирующие планирование рабочего дня
ПК 1.2	У4	организовывать рабочее пространство и информационное взаимодействие между сотрудниками на принципах взаимного уважения и конструктивного диалога
	У5	применять техники активного слушания и бесконфликтного общения при организации совместной работы отделов
	У6	проводить производственные совещания и «летучки» с соблюдением регламента и правил делового этикета
	З3	технологии организации деловых коммуникаций в горизонтальной и вертикальной структуре управления
	З4	правила организации эффективного взаимодействия между службами предприятия гостеприимства
ПК 1.3	У7	осуществлять текущий контроль выполнения заданий в тактичной форме, не унижая достоинства сотрудников и избегая «токсичного» менеджмента
	У8	корректировать действия подчиненных при отклонениях от стандартов, используя обратную связь по принципу «сэндвича» (позитив-критика-позитив)
	У9	разрешать возникающие производственные конфликты между дниками с использованием этических инструментов медиации
	З5	методы этичного контроля и надзора за деятельностью персонала ниц и турфирм

	З6	способы конструктивной критики и приемы бесконфликтного регулирования трудовых отношений

3. Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Общие сведения об этической культуре	З1	Воспроизводит определение этики, морали и перечисляет основные категории этики (добро, зло, долг, ответственность, справедливость) с примерами из профессиональной сферы туризма	Тест по теме (закрытые и открытые вопросы) на знание понятийного аппарата Устный опрос по теме Практическое задание № 1 «Этический кодекс в действии» (анализ ситуаций с определением категорий этики)	Тест/кейс1,2,6
	З2	Объясняет взаимосвязь моральных принципов и норм с эффективностью делового общения, приводит не менее 3 примеров из практики гостиничного сервиса		
	У1	Демонстрирует умение соотносить категории этики с конкретными производственными ситуациями (кейсами), обосновывая выбор этической модели поведения		
	У2	Формулирует 3 правила делового этикета	Практическое задание № 2 «Разработка	

		применительно к повседневной работе служб приема и размещения, используя корректные формулировки	памятки по деловому этикету»	
	У3	Соблюдает нормы вербальной, невербальной и письменной коммуникации при моделировании рабочей ситуации (составление делового письма/записки)	Практическое задание № 3 «Деловая переписка на предприятиях туризма»	
Тема 2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями	У3	Соблюдает нормы вербальной, невербальной и письменной коммуникации при моделировании рабочей ситуации (составление делового письма/записки)	Устный опрос и тестирование по теме Практическое задание № 4 «Вербальные и невербальные средства коммуникации» (ролевая игра)	Тест/кейс3,4,5
	З3	Перечисляет основные правила деловой коммуникации (вербальной, невербальной, письменной, телефонной) с учетом межкультурных особенностей	В 10 в тесте по теме Практическое задание № 5 «Стандарты обслуживания иностранных гостей»	
	З4	Характеризует типичные барьеры эффективной коммуникации с гостями (языковые, культурные, психологические) и называет способы их преодоления	В9 и 10 в тесте по теме Практическое задание № 6 «Техники активного слушания» (применение техник для преодоления языкового барьера)	

У4	Характеризует типичные барьеры эффективной коммуникации с гостями (языковые, культурные, психологические) и называет способы их преодоления	В10 в тесте по теме Практическое задание № 5 «Стандарты обслуживания иностранных гостей» (разработка памятки)	
У5	Применяет техники активного слушания (эхо-техника, уточнение, резюмирование) при диалоге с гостем-иностранцем, демонстрируя корректное речевое поведение	В10 в тесте по теме Практическое задание № 6 «Техники активного слушания в работе с иностранным гостем» (ролевая игра)	
У6	Проводит телефонные переговоры с гостем на английском языке, соблюдая регламент, этикетные формулы и профессиональные стандарты	Практическое задание № 7 «Телефонные переговоры с иностранным гостем» (ролевая игра)	
У7	Осуществляет контроль качества обслуживания гостя в тактичной форме, используя корректные формулировки запросов об уровне удовлетворенности	В9 в тесте по теме Практическое задание № 8 «Контроль качества обслуживания иностранных гостей» (разработка сценария опроса)	Тест/кейс
У8	Дает конструктивную обратную связь сотруднику по итогам взаимодействия с клиентом, используя модель «позитив-	В9 в тесте по теме Практическое задание № 9 «Конструктивная обратная связь сотруднику» (сценарий беседы)	

		коррекция-позитив»		
	У9	Разрешает смоделированный конфликт с гостем на английском языке, применяя техники этической медиации и сохраняя профессиональное достоинство	В9 в тесте по теме Практическое задание № 10 «Этическая медиация в конфликтной ситуации» (комплексная ролевая игра)	
	З5	Объясняет этические принципы контроля качества обслуживания и надзора за деятельностью персонала при работе с международными гостями	Практическое задание № 8 «Контроль качества обслуживания иностранных гостей» (этичность формулировок)	
	З6	Перечисляет приемы конструктивной критики и бесконфликтного регулирования отношений с учетом межкультурных особенностей гостей	В9 в тесте по теме Практическое задание № 10 «Этическая медиация в конфликтной ситуации» (применение алгоритма)	

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы (оценочные средства: письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся

данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы. **2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания для текущей аттестации

Время 20-30 минут

Тип задания	Количество	Максимальный балл
1. С выбором одного правильного ответа	2 вопроса	по 1 баллу = 2 балла
2. На соответствие (4 пары)	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
3. С множественным выбором (2–3 правильных ответа)	2 вопроса	по 2–3 балла = 4–6 баллов
4. На установление последовательности	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
5. Открытые вопросы	2 вопроса	по 5 баллов = 10 баллов
ИТОГО за тему	**10 заданий**	**32–34 балла**

Для одной темы (максимум 32–34 балла)

Отметка	Баллы	% выполнения
5 (отлично)	29–34	85–100%
4 (хорошо)	23–28	68–84%

Отметка	Баллы	% выполнения
3 (удовлетворительно)	16–22	50–67%
2 (неудовлетворительно)	0–15	0–49%

Критерии для 9 и 10 вопросов

Тема 1

Вопрос 9.

Критерий	**Показатели**	**Максимальный балл**
Полнота раскрытия темы	Дано четкое определение/характеристика делового этикета и этики деловых отношений. Раскрыта их взаимосвязь (форма и содержание, внешнее и внутреннее). Описана необходимость их единства.	**2 балла**
Наличие примера	Приведен конкретный пример из практики гостиничного предприятия (ситуация с сотрудником и гостем), который наглядно иллюстрирует, как этика и этикет дополняют друг друга (или как нарушение одного из компонентов влияет на качество обслуживания).	**2 балла**
Структура и логика изложения	Ответ логически выстроен, имеет вступление, основную часть и вывод. Используются профессиональные термины (этика, мораль, этикет, деловое общение). Мысль изложена последовательно и грамотно.	**1 балл**
ИТОГО		**5 баллов**

Вопрос 10

Критерий	**Показатели**	**Максимальный балл**
Полнота раскрытия темы	Перечислены основные принципы межличностного общения (не менее 4: уважение, доброжелательность, эмпатия, активное слушание, открытость, конструктивность). Дано краткое пояснение сущности каждого принципа.	**2 балла**
Применение принципов при работе с	Объяснены особенности применения каждого (или большинства) принципов с учетом работы с иностранными гостями: учет культурных	**2 балла**

Критерий	Показатели	Максимальный балл
иностранными клиентами	особенностей, преодоление языкового барьера, демонстрация внимания через невербальные средства и т.п. Приведены конкретные примеры.	
Структура и логика изложения	Ответ логически выстроен, четко выделены принципы и их применение. Используются профессиональные термины. Мысль изложена последовательно и грамотно.	**1 балл**
ИТОГО		**5 баллов**

Тема 2
Вопрос 9

Критерий	Показатели	Максимальный балл
Полнота раскрытия алгоритма	Описаны все основные этапы алгоритма разрешения конфликта (не менее 6–7 этапов): сохранение спокойствия, выслушивание с активным слушанием, эмпатия и извинение, уточнение деталей, предложение вариантов, согласование, реализация, благодарность, документирование. Этапы расположены в логической последовательности.	**2 балла**
Наличие примеров фраз для каждого этапа	Приведены конкретные примеры фраз на русском языке для каждого этапа (не менее 5 этапов с фразами), демонстрирующие этичное поведение и медиативные техники. Фразы корректны, уместны, отражают уважение к гостю.	**2 балла**
Структура и логика изложения	Ответ структурирован (этапы выделены, последовательность соблюдена), изложен профессиональным языком, грамотно, понятно.	**1 балл**
ИТОГО		**5 баллов**

Вопрос 10

Критерий	Показатели	Максимальный балл
Полнота	Названы все основные барьеры эффективной	**2 балла**

Критерий	Показатели	Максимальный балл
раскрытия темы	коммуникации: языковой, культурный, психологический, семантический, технологический (не менее 4). Дана краткая характеристика каждого барьера.	
Описание способов преодоления барьеров	Описаны конкретные способы преодоления каждого барьера применительно к работе сотрудника гостиницы (не менее 4 способов): использование простых слов, активное слушание, невербальные средства, изучение культур, терпение, привлечение переводчика и т.п. Способы описаны практически и уместно.	2 балла
Структура и логика изложения	Ответ структурирован (барьеры перечислены отдельно, способы преодоления — отдельно), изложен профессиональным языком, грамотно, логично.	1 балл
ИТОГО		5 баллов

Критерии оценивания практических заданий для текущей аттестации

За каждое практическое можно набрать максимум 10 баллов

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

Практическое задание № 1. «Этический кодекс в действии»

Критерии оценки:

Правильно определены категории этики в каждой ситуации (3 балла).

Предложено этически корректное решение для каждой ситуации (3 балла).

Дано обоснование с использованием профессиональной терминологии (2 балла).

Соблюдена структура ответа, изложение логичное и грамотное (2 балла).

Практическое задание № 2. «Разработка памятки по деловому этикету»

Критерии оценки:

Памятка содержит все 5 обязательных разделов (2 балла).

Правила сформулированы четко, конкретно, без двусмысленностей (2 балла).

Правила соответствуют нормам делового этикета и профессиональным стандартам (2 балла).

Памятка имеет практическую ценность, легко читается, структурирована (2 балла).

Практическое задание № 3. «Деловая переписка на предприятиях туризма»

Критерии оценки:

Письмо содержит все обязательные элементы структуры (2 балла).

Использованы корректные этикетные формулы (приветствие, благодарность, прощание) (2 балла).

Текст грамотный, логичный, без ошибок, тональность соответствует деловому этикету (2 балла).

Информация изложена четко, понятно, используются позитивные формулировки (2 балла).

Оформление профессиональное, соответствует стандартам деловой переписки (2 балла).

Оформление профессиональное, соответствует корпоративному стилю (2 балла).

Практическое задание № 4. «Вербальные и невербальные средства коммуникации»
Критерии оценки:
Соблюдены вербальные нормы (приветствие, вежливые формы, грамотная речь) (2 балла).
Соблюдены невербальные нормы (улыбка, зрительный контакт, открытая поза, доброжелательная интонация) (2 балла).
Диалог логичен, информативен, все вопросы гостя освещены (2 балла).
Проявлены эмпатия и внимание к потребностям гостя (2 балла).
Самоанализ содержательный, выявлены сильные стороны и зоны роста (2 балла).

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

Практическое задание № 5. «Стандарты обслуживания иностранных гостей»
Критерии оценки:
Памятка охватывает все три региона (Европа, Азия, арабские страны) (2 балла).
Указаны культурные особенности приветствия, дистанции, невербального поведения для каждого региона (2 балла).
Даны практические рекомендации по обслуживанию с учетом культурных особенностей (2 балла).
Содержание соответствует научным и профессиональным источникам, нет стереотипов (2 балла).
Оформление структурированное, удобное для восприятия, профессиональное (2 балла).
Практическое задание № 6. «Техники активного слушания в работе с иностранным гостем»
Критерии оценки:
Применены не менее 3 техник активного слушания (эхо, уточнение, резюмирование) (3 балла).
Сотрудник проявил терпение, доброжелательность и эмпатию к гостю (2 балла).
Запрос гостя полностью понят и уточнены все необходимые детали (2 балла).
Предложено корректное решение, соответствующее потребностям гостя (1 балл).
Самоанализ содержательный, выявлены примененные техники и их эффективность (2 балла).
Практическое задание № 7. «Телефонные переговоры с иностранным гостем»
Критерии оценки:
Сотрудник правильно представился и использовал приветствие/прощание (2 балла).
Информация дана четко, понятно, без сложных конструкций (2 балла).
Использованы техники активного слушания (переспрашивание для подтверждения) (2 балла).
Соблюден телефонный этикет (не перебивать, говорить доброжелательно, не класть трубку первым) (2 балла).
Разговор завершен корректно, с благодарностью гостю (2 балла).
Практическое задание № 8. «Контроль качества обслуживания иностранных гостей»
Критерии оценки:

Сценарий содержит приветствие, объяснение цели и благодарность (2 балла).
Все 5 вопросов сформулированы этически корректно, без негативных формулировок (2 балла).

Вопросы конкретны и позволяют получить полезную для улучшения обслуживания информацию (2 балла).
Учтены культурные особенности (например, не задаются личные вопросы) (2 балла).
Язык простой, понятный, доброжелательный (2 балла).
Практическое задание № 9. «Конструктивная обратная связь сотруднику по итогам работы с иностранным гостем»
Критерии оценки:
Беседа построена по модели «сэндвич» (позитив — критика — позитив) (2 балла).
Критика конструктивна, без личных оскорблений, конкретна (2 балла).
Предложены конкретные пути исправления ошибки (2 балла).
Тон уважительный, поддерживающий, без давления (2 балла).
Учтены возможные межкультурные особенности сотрудника (если он иностранец) (2 балла).
Практическое задание № 10. «Этическая медиация в конфликтной ситуации с иностранным гостем»
Критерии оценки (оценочная карта):
Сохранение профессионального спокойствия на всех этапах (1 балл).
Выслушивание гостя без перебивания, применение техник активного слушания (2 балла).
Проявление эмпатии и корректное извинение (1 балл).
Уточнение ожиданий гостя (1 балл).
Предложение не менее 2 вариантов решения (2 балла).
Согласование решения с гостем (1 балл).
Реализация решения и завершение разговора благодарностью (1 балл).
Документирование инцидента (в устном анализе) (1 балл).

Критерии оценивания тестового задания для промежуточной аттестации

Время 50 мин

Шкала перевода баллов в отметки

Шкала перевода баллов в отметки

Таблица распределения баллов по типам вопросов

Тип вопроса	Номера вопросов	Количество вопросов	Баллов за вопрос	Максимальный балл
С выбором одного ответа	1–5	5	1	5
На соответствие	6–10	5	4 (по 1 за каждое верное соответствие)	20

Тип вопроса	Номера вопросов	Количество вопросов	Баллов за вопрос	Максимальный балл
С множественным выбором	11–15	5	3 (по 1 за каждый верный ответ)	15
На установление последовательности	16–20	5	4 (по 1 за каждую правильную позицию)	20
Открытые вопросы	21–25	5	6 (по 6 баллов каждый по критериям)	30
ИТОГО	1–25	25	—	

Критерии оценивания открытых вопросов (№ 21–25)
Каждый открытый вопрос оценивается по 6-балльной шкале:

Баллы	Критерии
6	Тема полностью раскрыта, приведены уместные примеры, ответ структурирован, грамотен, использована профессиональная терминология
5	Тема раскрыта, примеры приведены, но есть небольшие недочеты в структуре или полноте
4	Тема раскрыта, но неполно, примеры отсутствуют или не совсем корректны
3	Тема раскрыта поверхностно, структура нарушена, терминология используется слабо
2	Тема раскрыта фрагментарно, много фактических ошибок
1	Попытка ответа, но содержание не соответствует вопросу
0	Ответ отсутствует

Критерии оценки кейсов:

Каждый кейс оценивается по **10-балльной шкале**:

Критерий	**Максимальный балл**
Анализ этических категорий и норм	2 балла
Предложение этически корректного алгоритма действий	3 балла
Аргументированность и обоснованность решений	2 балла
Использование профессиональной терминологии	1 балл
Полнота ответа, структура и логика	2 балла
ИТОГО	**10 баллов**

Шкала перевода баллов за кейс:

- 10–9 баллов — «отлично»
- 8–7 баллов — «хорошо»
- 6–5 баллов — «удовлетворительно»
- 4 и менее — «неудовлетворительно»

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для устного собеседования

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

1. Дайте определение понятиям «этика» и «мораль». В чем их сходство и различие?
2. Перечислите основные категории этики и раскройте содержание каждой из них.
3. Что такое нормы морали? Приведите примеры моральных норм, действующих в сфере туризма и гостеприимства.
4. Объясните, как моральные принципы влияют на эффективность делового общения. Приведите не менее 3 аргументов.
5. Что включает в себя понятие «деловой этикет»? Назовите его основные составляющие.
6. Как взаимосвязаны деловой этикет и этика деловых отношений? Ответ поясните на примере.
7. Назовите основные принципы межличностного общения. Как они применяются в профессиональной деятельности сотрудника гостиницы?
8. Какие нормы вербальной коммуникации должен соблюдать сотрудник службы приема?
9. Какие правила невербальной коммуникации важно учитывать при общении с гостем?
10. В чем заключается этическая ответственность руководителя при планировании работы сотрудников?

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

1. Дайте определение деловому общению. Каковы его основные характеристики в сфере туризма и гостеприимства?
2. Каковы основные правила этики и этикета при обслуживании гостей в гостинице?
3. Что такое межкультурная коммуникация? Назовите особенности делового общения с гостями из Азии, Европы и арабских стран.
4. Какие виды деловой коммуникации существуют? Охарактеризуйте вербальную, невербальную и письменную коммуникацию.
5. Назовите правила ведения телефонных переговоров с иностранным гостем.

6. Какие барьеры эффективной коммуникации возникают при общении с иностранными гостями? Назовите способы их преодоления.
7. Какие этикетные формулы и фразы используются при приветствии, регистрации и прощании с иностранным гостем? Приведите не менее 5 примеров для каждой ситуации.
8. В чем суть техник активного слушания? Назовите основные техники и опишите их применение в диалоге с гостем-иностранцем.
9. Каковы этические принципы контроля качества обслуживания гостей?
10. Опишите алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник.

5.2 Тестовые задания

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

Вопрос 1 (с выбором одного ответа, 1 балл)
Что является предметом изучения этики как науки?
А) Правила поведения за столом
Б) Мораль и нравственность
В) Техника ведения переговоров
Г) Бухгалтерский учет

Вопрос 2 (с выбором одного ответа, 1 балл)
Какая категория этики обозначает внутреннюю способность человека оценивать свои поступки с позиций добра и зла?
А) Долг
Б) Совесть
В) Честь
Г) Ответственность

Вопрос 3 (на соответствие, 4 балла)
Соотнесите категорию этики с ее определением (каждое верное соответствие — 1 балл):

Категория	Определение
1. Добро	А. Нравственная обязанность человека перед обществом
2. Долг	Б. Высшая нравственная ценность, к которой стремится человек
3. Справедливость	В. Общественная оценка личности, признание ее достоинств
4. Честь	Г. Принцип равного воздаяния за добро и зло

Вопрос 4 (на соответствие, 4 балла)
Соотнесите моральную норму с ее примером в сфере туризма и гостеприимства:

Моральная норма	Пример
1. Уважение к личности	А. Предоставление полной и достоверной информации об услугах
2. Честность	Б. Неразглашение личных данных гостя третьим лицам
3. Конфиденциальность	В. Одинаковое отношение ко всем гостям независимо от их национальности

Моральная норма	Пример
4. Обязательность	Г. Выполнение обещанного в оговоренный срок

Вопрос 5 (с множественным выбором, 3 балла)
Какие из перечисленных принципов относятся к основам эффективного делового общения? (Выберите все верные варианты)

А) Уважение к собеседнику
Б) Доминирование в разговоре
В) Активное слушание
Г) Доброжелательность
Д) Категоричность суждений

Вопрос 6 (с множественным выбором, 2 балла)
Какие из перечисленных составляющих входят в понятие «деловой этикет»? (Выберите все верные варианты)

А) Правила приветствия и представления
Б) Технология продаж
В) Правила деловой переписки
Г) Нормы внешнего вида и дресс-кода
Д) Методы ценообразования

Вопрос 7 (на установление последовательности, 4 балла)
Расположите в правильной последовательности этапы подготовки к деловому совещанию:

А) Разработка повестки дня
Б) Определение цели совещания
В) Подготовка материалов для участников
Г) Приглашение участников

Вопрос 8 (на установление последовательности, 4 балла)
Расположите в правильной последовательности этапы разрешения конфликтной ситуации с гостем:

А) Предложение вариантов решения
Б) Активное слушание и выяснение причины
В) Извинение и проявление эмпатии
Г) Согласование решения и реализация

Вопрос 9 (открытый вопрос, 5 баллов)
Опишите взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Приведите конкретный пример из практики работы гостиничного предприятия, иллюстрирующий эту взаимосвязь.

Вопрос 10 (открытый вопрос, 5 баллов)
Назовите основные принципы межличностного общения. Объясните, как они применяются в профессиональной деятельности сотрудника гостиницы при работе с иностранными клиентами.

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

Вопрос 1 (с выбором одного ответа, 1 балл)
Что является главной целью делового общения в сфере туризма и гостеприимства?

А) Установление личных отношений
Б) Удовлетворение потребностей гостя и решение его запроса
В) Демонстрация статуса предприятия
Г) Обсуждение личных проблем сотрудников

Вопрос 2 (с выбором одного ответа, 1 балл)
Какой барьер эффективной коммуникации возникает из-за различий в нормах поведения и ценностях представителей разных культур?

А) Языковой барьер
Б) Культурный барьер
В) Психологический барьер
Г) Технологический барьер

Вопрос 3 (на соответствие, 4 балла)
Соотнесите культурную особенность с регионом, для которого она характерна:

Особенность общения	Регион
1. Ценят пунктуальность и четкость, предпочитают дистанцию в общении	А. Азия (Япония, Китай)
2. Придают большое значение гостеприимству, эмоциональны, ценят уважение к старшим	Б. Европа (Германия, Великобритания)
3. Ценят формальность, уважение к статусу, избегание конфронтации	В. Арабские страны
4. Предпочитают неформальное общение, ценят прямоту и открытость	Г. США и Канада (Северная Америка)

Вопрос 4 (на соответствие, 4 балла)
Соотнесите вид деловой коммуникации с его примером в гостиничной деятельности:

Вид коммуникации	Пример
1. Вербальная коммуникация	А. Улыбка сотрудника при встрече гостя
2. Невербальная коммуникация	Б. Отправка письма-подтверждения бронирования
3. Письменная коммуникация	В. Диалог при регистрации гостя на ресепшн
4. Телефонная коммуникация	Г. Звонок гостю для уточнения времени заезда

Вопрос 5 (с множественным выбором, 3 балла)
Какие из перечисленных способов помогают преодолеть языковой барьер при общении с иностранным гостем? (Выберите все верные варианты)

А) Использование упрощенных формулировок
Б) Повышение громкости голоса
В) Использование невербальных средств (жесты, картинки)
Г) Активное слушание и переспрашивание
Д) Ускорение темпа речи

Вопрос 6 (с множественным выбором, 2 балла)
Какие из перечисленных правил относятся к телефонному этикету? (Выберите все верные варианты)

А) Четко произносить название организации и свое имя в начале разговора
Б) Держать трубку ухом к плечу для освобождения рук

В) Не класть трубку первым, дождаться завершения разговора собеседником
Г) Завершать разговор благодарностью
Д) Говорить максимально громко, чтобы быть услышанным

Вопрос 7 (на установление последовательности, 4 балла)
Расположите в правильной последовательности этапы эффективной телефонной коммуникации с гостем:
А) Завершение разговора благодарностью и прощание
Б) Представление (название отеля и имя сотрудника)
В) Выяснение потребностей и запросов гостя
Г) Приветствие и предложение помощи

Вопрос 8 (на установление последовательности, 4 балла)
Расположите в правильной последовательности алгоритм работы с жалобой иностранного гостя:
А) Предложение вариантов решения проблемы
Б) Выслушивание гостя с использованием техник активного слушания
В) Благодарность за обращение и приглашение вернуться
Г) Извинение и проявление эмпатии

Вопрос 9 (открытый вопрос, 5 баллов)
Опишите алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник. Приведите примеры фраз для каждого этапа.

Вопрос 10 (открытый вопрос, 5 баллов)
Назовите основные барьеры эффективной коммуникации при общении с иностранными гостями. Опишите способы их преодоления в деятельности сотрудника гостиницы.

5.3 Практические задания

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

Практическое задание № 1. «Этический кодекс в действии»

Цель: формирование умения соотносить категории этики с производственными ситуациями и применять нормы морали в профессиональной деятельности

Задание:
Проанализируйте три предложенные производственные ситуации из практики гостиничного предприятия. Для каждой ситуации:

1. Определите, какие категории этики (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, справедливость, ответственность) нарушены или соблюдены.
2. Предложите этически корректное решение ситуации.
3. Обоснуйте свой выбор, используя профессиональные термины.

Ситуация 1. Горничная отеля нашла в номере после выезда гостя забытые часы дорогой марки. Она решила оставить их себе, так как гость уже уехал и вряд ли вернется.

Ситуация 2. Менеджер по бронированию обещал постоянному клиенту улучшенный номер по стандартной цене, но в день заезда все улучшенные номера оказались заняты. Он предлагает клиенту стандартный номер без скидки, ссылаясь на технические проблемы.

Ситуация 3. Сотрудник ресепшн видит, что его коллега систематически занижает стоимость услуг для своих знакомых в ущерб доходам отеля. Коллега просит не сообщать руководству.

Форма выполнения: письменный отчет (анализ ситуаций) или устное представление решения в микрогруппах с последующим обсуждением.

Практическое задание № 2. «Разработка памятки по деловому этикету»

Цель: формирование умения формулировать правила делового этикета для службы приема и знание основ делового этикета и этикета при планировании работы.

Задание:
Разработайте памятку «10 золотых правил делового этикета для сотрудника службы приема гостиницы» (или для менеджера по бронированию). Памятка должна содержать:

1. Правила приветствия и обращения к гостям.
2. Правила внешнего вида и поведения сотрудника.
3. Правила ведения диалога с гостем (формулы вежливости, запрещенные фразы и т.п.).
4. Правила разрешения конфликтных ситуаций (кратко).
5. Правила завершения контакта с гостем.

Форма выполнения: письменная памятка (формат А4, объем 1–2 страницы) в удобной для чтения форме (списки, таблицы, выделение ключевых правил). Памятка должна быть оформлена в корпоративном стиле, профессионально и эстетично.

Практическое задание № 3. «Деловая переписка на предприятиях туризма»
Цель: формирование умения соблюдать нормы вербальной, невербальной и письменной коммуникации и знание норм профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства
Задание:
Составьте деловое письмо (на русском языке) от имени руководителя гостиницы следующего содержания:

- Благодарность постоянному гостю за выбор отеля.
- Приглашение принять участие в опросе об уровне удовлетворенности услугами.
- Объявление о новой услуге — VIP-завтраки с расширенным меню.
- Просьба рекомендовать отель друзьям и партнерам.
- Приглашение посетить отель в следующий раз с персональной скидкой.

Требования к письму:

1. Соблюдение структуры делового письма (шапка, обращение, основная часть, подпись).
2. Использование этикетных формул (формулы вежливости, благодарности, уважительное обращение).
3. Грамотность, логичность, корректный тон.
4. Использование позитивных формулировок.

Форма выполнения: письменная работа (печатный текст объемом 200–300 слов). Письмо оформляется на фирменном бланке (можно имитировать).

Практическое задание № 4. «Вербальные и невербальные средства коммуникации»
Цель: формирование умения соблюдать нормы вербальной и невербальной коммуникации и знание основ межличностного общения.
Задание:
В парах выполните ролевую игру «Регистрация гостя». Один участник — сотрудник ресепшн, второй — гость. Задача сотрудника:

1. Поприветствовать гостя с соблюдением вербальных и невербальных норм (улыбка, зрительный контакт, приветствие).
2. Провести регистрацию, соблюдая формулы вежливости.
3. Ответить на вопросы гостя (номер, услуги, время завтрака и т.п.), соблюдая доброжелательный тон.
4. Завершить взаимодействие корректно и с благодарностью.

После игры проведите самоанализ: что было сделано правильно, что можно улучшить.
Форма выполнения: ролевая игра в парах с последующим самоанализом и обсуждением в группе. Возможна видеозапись для детального разбора.

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

Практическое задание № 5. «Стандарты обслуживания иностранных гостей»
Цель: формирование умения организовывать этичное взаимодействие с иностранным гостем с учетом межкультурных особенностей.
Задание:
Составьте памятку-рекомендацию для сотрудников службы приема по общению с гостями из трех разных регионов: Европа (Германия, Великобритания), Азия (Япония, Китай) и арабские страны. Памятка должна содержать:

1. Культурные особенности приветствия и обращения.
2. Рекомендации по дистанции общения и невербальному поведению.
3. Особенности восприятия времени и пунктуальности.
4. Типичные ожидания гостей в отношении обслуживания.
5. Запрещенные темы и действия в общении.

Форма выполнения: письменная памятка-рекомендация (формат А4, объем 1–2 страницы) с четким разделением по регионам (можно в табличной форме).
Практическое задание № 6. «Техники активного слушания в работе с иностранным гостем»
Цель: формирование умения применять техники активного слушания в диалоге с гостем-иностранцем и знание способов преодоления барьеров эффективной коммуникации.
Задание:
В парах разыграйте диалог с иностранным гостем, который испытывает сложности с формулировкой своей просьбы из-за языкового барьера. Сотрудник должен применить не менее 3 техник активного слушания (эхо-техника, уточняющие вопросы, парафраз, резюмирование) для полного понимания запроса. Запрос гостя: «Я хочу тихий номер, но я не знаю, как объяснить. У меня есть проблемы со сном. Очень важно.» Задача сотрудника — уточнить все детали (этаж, вид из окна, дополнительные удобства) и предложить подходящий номер.
Форма выполнения: ролевая игра в парах с последующим анализом (какие техники были применены, насколько эффективно). Возможна видеозапись для разбора.
Практическое задание № 7. «Телефонные переговоры с иностранным гостем»
Цель: формирование умения проводить телефонные переговоры на русском языке с иностранным гостем с соблюдением этикета и знание правил деловой коммуникации.
Задание:
В парах выполните ролевую игру «Телефонный звонок гостя для уточнения бронирования». Гость — иностранец с ограниченным знанием русского языка — звонит в отель, чтобы уточнить: возможность раннего заезда, наличие детской кроватки и время работы ресторана. Сотрудник должен:

1. Представиться (название отеля и имя).
2. Выслушать запрос, используя техники активного слушания.
3. Дать четкие и понятные ответы на русском языке.
4. Подтвердить информацию (переспросить для избегания ошибок).
5. Завершить разговор благодарностью и приглашением.
   Требования: говорить медленно, четко, избегать сложных слов, использовать простые формулы вежливости.

Форма выполнения: парная ролевая игра с последующим разбором. Один студент играет роль сотрудника, другой — иностранного гостя. После игры — анализ ошибок и удачных решений.
Практическое задание № 8. «Контроль качества обслуживания иностранных гостей»
Цель: формирование умения осуществлять контроль качества в тактичной форме и знание этических принципов контроля и надзора за персоналом.

Задание:
Разработайте сценарий опроса иностранного гостя об уровне удовлетворенности услугами отеля. Сценарий должен включать:

1. Приветствие и объяснение цели опроса (доброжелательно, без навязчивости).
2. 5 этически корректных вопросов (позитивные или нейтральные формулировки) на русском языке.
3. Возможные варианты ответов (для структурированного опроса — шкала от 1 до 5).
4. Благодарность за участие и предложение дополнительной помощи.

Требования: формулировки должны быть уважительными, без давления, с учетом культурных особенностей. Вопросы не должны звучать как допрос или критика.
Форма выполнения: письменный сценарий опроса (объем 1 страница) с прописанными фразами для сотрудника. Возможно устное представление сценария в паре.

Практическое задание № 9. «Конструктивная обратная связь сотруднику по итогам работы с иностранным гостем»
Цель: формирование умения давать конструктивную обратную связь сотруднику по модели «сэндвич» и знание приемов конструктивной критики с учетом межкультурного аспекта.
Задание:
Ситуация: Ваш подчиненный (сотрудник ресепшн) допустил ошибку при регистрации иностранного гостя — перепутал тип номера (разместил гостя в стандартном вместо улучшенного). Гость был недоволен, но сотрудник не извинился и не предложил решение. Ваша задача — провести беседу с сотрудником, используя модель «сэндвич» (позитив — критика — позитив):

1. Начать с положительных аспектов работы сотрудника (например, доброжелательность, знание языка).
2. Указать на ошибку и ее последствия в корректной форме (без личных оценок).
3. Обсудить, как исправить ошибку и что делать в будущем.
4. Завершить беседу позитивным напутствием и выражением уверенности в профессионализме.

Форма выполнения: письменный диалог (реплики руководителя) в формате сценария беседы (объем — не менее 10 реплик). Возможно устное представление в паре.
Практическое задание № 10. «Этическая медиация в конфликтной ситуации с иностранным гостем»
Цель: формирование умения разрешать конфликт с иностранным гостем с использованием медиативных техник и знание способов конструктивной критики и бесконфликтного регулирования.
Задание:
В группах по 3 человека разыграйте комплексную ролевую игру «Медиация конфликта между гостем и сотрудником ресепшн». Сценарий: Иностранный гость (из арабской страны) возмущен тем, что его заселили в номер с видом на стройку, хотя он просил тихий номер. Сотрудник ресепшн утверждает, что других номеров нет. Конфликт нарастает, гость требует менеджера. Ваша задача (в роли менеджера) провести медиацию и разрешить конфликт, используя алгоритм:

1. Сохранить спокойствие и настроиться на конструктивный диалог.
2. Выслушать гостя и сотрудника (без перебивания) — техники активного слушания.
3. Проявить эмпатию и извиниться за неудобства.
4. Уточнить ожидания гостя.
5. Предложить не менее двух вариантов решения.
6. Согласовать решение с гостем.

7. Реализовать решение немедленно.
8. Поблагодарить гостя за понимание и пригласить вернуться.

Форма выполнения: комплексная ролевая игра (группы по 3 человека). Оценка проводится по оценочной карте (экспертное наблюдение). После игры — рефлексия.

6. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания

Часть 1. Вопросы с выбором одного ответа (№ 1–5)

Вопрос 1. Что является предметом изучения этики как науки?

- А) Правила поведения за столом
- Б) Мораль и нравственность
- В) Техника ведения переговоров
- Г) Бухгалтерский учет

Вопрос 2. Какая категория этики обозначает внутреннюю способность человека оценивать свои поступки с позиций добра и зла?

- А) Долг
- Б) Совесть
- В) Честь
- Г) Ответственность

Вопрос 3. Что является главной целью делового общения в сфере туризма и гостеприимства?

- А) Установление личных отношений
- Б) Удовлетворение потребностей гостя и решение его запроса
- В) Демонстрация статуса предприятия
- Г) Обсуждение личных проблем сотрудников

Вопрос 4. Какой барьер эффективной коммуникации возникает из-за различий в нормах поведения и ценностях представителей разных культур?

- А) Языковой барьер
- Б) Культурный барьер
- В) Психологический барьер
- Г) Технологический барьер

Вопрос 5. Что включает в себя понятие «деловой этикет» в профессиональной деятельности сотрудника гостиницы?

- А) Знание иностранных языков
- Б) Совокупность правил поведения в деловой среде
- В) Технологии продаж
- Г) Методы ценообразования

Часть 2. Вопросы на соответствие (№ 6–10)

Вопрос 6. Соотнесите категорию этики с ее определением:

Категория	Определение
1. Добро	А. Нравственная обязанность человека перед обществом
2. Долг	Б. Высшая нравственная ценность, к которой стремится человек
3. Справедливость	В. Общественная оценка личности, признание ее достоинств
4. Честь	Г. Принцип равного воздаяния за добро и зло

Вопрос 7. Соотнесите культурную особенность с регионом, для которого она характерна:

Особенность общения	Регион
1. Ценят пунктуальность и четкость, предпочитают дистанцию в общении	А. Азия (Япония, Китай)
2. Придают большое значение гостеприимству, эмоциональны, ценят уважение к старшим	Б. Европа (Германия, Великобритания)
3. Ценят формальность, уважение к статусу, избегание конфронтации	В. Арабские страны
4. Предпочитают неформальное общение, ценят прямоту и открытость	Г. США и Канада (Северная Америка)

Вопрос 8. Соотнесите вид деловой коммуникации с его примером в гостиничной деятельности:

Вид коммуникации	Пример
1. Вербальная коммуникация	А. Улыбка сотрудника при встрече гостя
2. Невербальная коммуникация	Б. Отправка письма-подтверждения бронирования
3. Письменная коммуникация	В. Диалог при регистрации гостя на ресепшн
4. Телефонная коммуникация	Г. Звонок гостю для уточнения времени заезда

Вопрос 9. Соотнесите моральную норму с ее примером в сфере туризма и гостеприимства:

Моральная норма	Пример
1. Уважение к личности	А. Предоставление полной и достоверной информации об услугах
2. Честность	Б. Неразглашение личных данных гостя третьим лицам
3. Конфиденциальность	В. Одинаковое отношение ко всем гостям независимо от их национальности
4. Обязательность	Г. Выполнение обещанного в оговоренный срок

Вопрос 10. Соотнесите принцип межличностного общения с его содержанием:

Принцип	Содержание
1. Эмпатия	А. Умение слушать и слышать собеседника
2. Активное слушание	Б. Понимание чувств и эмоций другого человека
3. Доброжелательность	В. Готовность принимать новую информацию и идеи

Принцип	Содержание
4. Открытость	Г. Проявление доброго, приветливого отношения к собеседнику

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (№ 11–15)

Вопрос 11. Какие из перечисленных принципов относятся к основам эффективного делового общения? (Выберите все верные варианты)

- А) Уважение к собеседнику
- Б) Доминирование в разговоре
- В) Активное слушание
- Г) Доброжелательность
- Д) Категоричность суждений

Вопрос 12. Какие из перечисленных составляющих входят в понятие «деловой этикет»? (Выберите все верные варианты)

- А) Правила приветствия и представления
- Б) Технология продаж
- В) Правила деловой переписки
- Г) Нормы внешнего вида и дресс-кода
- Д) Методы ценообразования

Вопрос 13. Какие из перечисленных способов помогают преодолеть языковой барьер при общении с иностранным гостем? (Выберите все верные варианты)

- А) Использование упрощенных формулировок
- Б) Повышение громкости голоса
- В) Использование невербальных средств (жесты, картинки)
- Г) Активное слушание и переспрашивание
- Д) Ускорение темпа речи

Вопрос 14. Какие из перечисленных правил относятся к телефонному этикету? (Выберите все верные варианты)

- А) Четко произносить название организации и свое имя в начале разговора
- Б) Держать трубку ухом к плечу для освобождения рук
- В) Не класть трубку первым, дождаться завершения разговора собеседником
- Г) Завершать разговор благодарностью
- Д) Говорить максимально громко, чтобы быть услышанным

Вопрос 15. Какие из перечисленных действий являются нарушением этических норм при обслуживании гостей? (Выберите все верные варианты)

- А) Разглашение личных данных гостя третьим лицам
- Б) Обращение к гостю по имени (если оно известно)
- В) Игнорирование жалобы гостя
- Г) Предложение помощи гостю
- Д) Использование категоричных формулировок («мы не можем»)

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (№ 16–20)

Вопрос 16. Расположите в правильной последовательности этапы подготовки к деловому совещанию:

- А) Разработка повестки дня
- Б) Определение цели совещания
- В) Подготовка материалов для участников
- Г) Приглашение участников

Вопрос 17. Расположите в правильной последовательности этапы разрешения конфликтной ситуации с гостем:

- А) Предложение вариантов решения
- Б) Активное слушание и выяснение причины
- В) Извинение и проявление эмпатии
- Г) Согласование решения и реализация

Вопрос 18. Расположите в правильной последовательности этапы эффективной телефонной коммуникации с гостем:

- А) Завершение разговора благодарностью и прощание
- Б) Представление (название отеля и имя сотрудника)
- В) Выяснение потребностей и запросов гостя
- Г) Приветствие и предложение помощи

Вопрос 19. Расположите в правильной последовательности алгоритм работы с жалобой иностранного гостя:

- А) Предложение вариантов решения проблемы
- Б) Выслушивание гостя с использованием техник активного слушания
- В) Благодарность за обращение и приглашение вернуться
- Г) Извинение и проявление эмпатии

Вопрос 20. Расположите в правильной последовательности этапы деловой беседы с гостем при регистрации:

- А) Прощание и благодарность за выбор отеля
- Б) Представление сотрудника и приветствие
- В) Регистрация и оформление документов
- Г) Уточнение потребностей и пожеланий гостя

Часть 5. Открытые вопросы (№ 21–25)

Вопрос 21. Опишите взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Приведите конкретный пример из практики работы гостиничного предприятия, иллюстрирующий эту взаимосвязь.

Вопрос 22. Назовите основные принципы межличностного общения. Объясните, как они применяются в профессиональной деятельности сотрудника гостиницы при работе с иностранными клиентами.

Вопрос 23. Опишите алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник. Приведите примеры фраз на русском языке для каждого этапа.

Вопрос 24. Назовите основные барьеры эффективной коммуникации при общении с иностранными гостями. Опишите способы их преодоления в деятельности сотрудника гостиницы.

Вопрос 25. Охарактеризуйте роль руководителя в формировании этической культуры коллектива гостиничного предприятия. Какие методы он может использовать для повышения этической грамотности сотрудников?

6.2 Кейсы

КЕЙС № 1

«Конфликт интересов менеджера по бронированию»

Ситуация

Менеджер по бронированию гостиницы «Астория» обещал постоянному клиенту (VIP-гостю, который останавливается в отеле более 10 раз в год) улучшенный номер с видом на море по стандартной цене. Однако за день до заезда выяснилось, что все улучшенные номера забронированы другими гостями, причем некоторые из них — туристические группы, которые

оплатили номера по более высокой цене. Менеджер принимает решение расселить VIP-гостя в стандартный номер без какой-либо компенсации, аргументируя это тем, что «других вариантов нет». На ресепшн при заезде VIP-гость узнает о замене номера и выражает крайнее недовольство, требует встречи с руководителем.

Задание

1. Определите, какие категории этики (добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, справедливость, ответственность) нарушены в данной ситуации. Кратко обоснуйте.
2. Предложите этически корректный алгоритм действий для менеджера по бронированию до заезда гостя.
3. Предложите алгоритм этичного разрешения конфликта руководителем при встрече с VIP-гостем (не менее 5 этапов с примерами фраз).
4. Сформулируйте 3 правила, которые помогут не допустить подобные ситуации в будущем.

КЕЙС № 2

«Дилемма горничной: находка в номере»

Ситуация

Горничная гостиницы «Палас» убирала номер после выезда иностранного гостя. На тумбочке она обнаружила золотые запонки в футляре, которые явно были забыты гостем случайно. Гость уже выехал и находится в аэропорту, до вылета осталось 1,5 часа. Горничная находится в сложном положении: если она сообщит о находке руководству, то возможно, запонки не успеют передать гостю, и он улетит без них. Если она возьмет запонки и попытается отвезти их в аэропорт сама после смены, то ей придется покинуть рабочее место без разрешения. Коллега советует просто оставить запонки себе, так как «гость уже далеко».

Задание

1. Определите, какие этические нормы и категории этики нарушаются в каждом из возможных вариантов поведения горничной.
2. Предложите этически корректный алгоритм действий горничной в данной ситуации с обоснованием каждого шага.
3. Как должен поступить руководитель службы хаускипинг, если горничная сообщит ему о находке? Опишите алгоритм действий руководителя.

КЕЙС № 3

«Культурный шок гостя из Китая»

Ситуация

В гостиницу заселился гость из Китая господин Чен. Он плохо говорит по-русски и по-английски. При заселении сотрудник ресепшн поздоровался с ним за руку, глядя прямо в глаза, громко и быстро объяснил правила проживания, затем протянул заполнять регистрационную карту и показал пальцем на строку «подпись». Господин Чен начал выглядеть растерянным и напряженным. Через час он обратился на ресепшн с жалобой на то, что его поселили в номер на «несчастливом» этаже (4 этаж), и попросил переселить его на другой этаж. Сотрудник ресепшн не понял причину просьбы и сказал: «Все номера одинаковые, можете оставаться».

Задание

1. Оцените действия сотрудника ресепшн при заселении с точки зрения межкультурной коммуникации. Укажите, какие ошибки были допущены.
2. Объясните, почему для гостя из Китая важен выбор этажа.
3. Предложите этически корректный алгоритм действий сотрудника ресепшн в данной ситуации (при заселении и при работе с жалобой).

КЕЙС № 4

«Жалоба гостя на грубость горничной»

Ситуация

На ресепшн гостиницы «Атлант» обратился иностранец с жалобой на грубость горничной. Гость рассказал, что вернулся в номер в обед и застал горничную, которая делала уборку. На его просьбу «Подождите, пожалуйста, 5 минут, мне нужно взять документы» горничная недовольно ответила по-русски: «Я уже третий час убираю, у меня график! Ждите в коридоре!» — и захлопнула дверь перед гостем. Гость не понял, что ему сказали, но тон и поведение расценил как агрессивные. Он требует встречи с руководителем и компенсации.

Задание

1. Определите, какие этические нормы и правила делового общения нарушила горничная.
2. Предложите алгоритм действий руководителя при разборе конфликтной ситуации с гостем.
3. Опишите, как провести беседу с горничной по модели «сэндвич», чтобы дать ей конструктивную обратную связь.
4. Предложите меры профилактики подобных ситуаций.

КЕЙС № 5

«Ошибка в бронировании из-за недопонимания»

Ситуация

В гостиницу «Олимп» заселяется группа туристов из Германии. Менеджер по бронированию при подтверждении написал гостям, что «все номера с балконами», но не уточнил, что балконы есть только у номеров на 2–5 этажах, а номера на 1 этаже балконов не имеют. Группу разместили на первом этаже. Участник группы немецкий турист возмущен: «В моем электронном письме написано, что у меня должен быть балкон! Я специально выбирал отель из-за этого. Требую либо переселить меня, либо компенсацию!» Сотрудник ресепшн говорит: «Мы не можем всех переселить, других номеров нет».

Задание

1. Определите, какие этические нормы нарушены в данной ситуации (со стороны менеджера и сотрудника ресепшн).
2. Предложите этически корректный алгоритм действий для сотрудника ресепшн при работе с возмущенным гостем.
3. Предложите алгоритм работы для менеджера по бронированию в будущем, чтобы избежать подобной ситуации.

КЕЙС № 6

«Сотрудник занижает цены для знакомых»

Ситуация

На ресепшн гостиницы «Вояж» работает сотрудник Алексей. На протяжении последних нескольких месяцев он систематически занижает стоимость номеров для своих знакомых и друзей, оформляя их как «специальные предложения» или «бронь с корпоративной скидкой». При этом реальные корпоративные скидки положены только крупным партнерам отеля. Его коллега Елена заметила это и также заметила, что Алексей иногда просит гостей оплачивать часть наличными (в обход кассы). Елена не знает, что ей делать: с одной стороны, она не хочет подводить коллегу, с другой стороны, понимает, что это нечестно по отношению к отелю и другим сотрудникам. Алексей попросил Елену «не вмешиваться и не сообщать руководству».

Задание

1. Определите, какие этические категории и нормы нарушены со стороны Алексея.
2. Какую этическую дилемму переживает Елена? Назовите возможные варианты ее поведения и оцените их этичность.
3. Предложите этически корректный алгоритм действий для Елены.

4. Предложите алгоритм действий для руководителя, если Елена решит сообщить о ситуации. Как руководителю следует провести беседу с Алексеем, чтобы сохранить этический климат в коллективе?

Ключи к оценочным материалам

5. **Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)**

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

1.Этика — это философская наука, изучающая мораль и нравственность, их природу, структуру и функции. Мораль — это форма общественного сознания, совокупность принципов и норм поведения людей в обществе. Сходство: оба понятия регулируют поведение человека. Различие: этика — это наука о морали (теория), мораль — практическая система норм.

2.Основные категории этики: добро — нравственная ценность, к которой стремится человек; зло — антипод добра, нарушение моральных норм; долг — нравственная обязанность человека; совесть — внутренняя способность оценивать свои поступки; честь — общественная оценка личности; достоинство — внутренняя самооценка; справедливость — принцип равного воздаяния; ответственность — готовность отвечать за свои поступки.

3.Нормы морали — это правила поведения, основанные на представлениях о добре и зле, справедливости и несправедливости. Примеры в туризме и гостеприимстве: уважительное отношение к гостям независимо от их национальности и социального статуса; честность при расчетах и предоставлении информации об услугах; конфиденциальность личных данных гостей; недопустимость дискриминации по любым признакам.

4.Моральные принципы повышают эффективность делового общения, потому что: 1) создают атмосферу доверия и взаимопонимания между собеседниками; 2) способствуют предотвращению и разрешению конфликтов; 3) формируют положительный имидж предприятия и лояльность гостей; 4) повышают мотивацию персонала и качество обслуживания.

5.Деловой этикет — это совокупность правил поведения в деловой среде, регулирующих внешние проявления отношений между людьми. Основные составляющие: правила приветствия и представления; правила ведения переговоров и совещаний; телефонный этикет; правила деловой переписки; нормы внешнего вида и дресс-кода; правила поведения за столом и на деловых приемах.

6.Деловой этикет и этика деловых отношений взаимосвязаны как форма и содержание: этикет — это внешнее проявление уважения к партнеру (форма), а этика — внутреннее нравственное содержание отношений. Например, соблюдение правил приветствия (этикет) теряет смысл без искреннего уважения к собеседнику (этика). Если сотрудник механически произносит приветствие, но демонстрирует равнодушие — этическая составляющая нарушена.

7.Основные принципы межличностного общения: уважение, доброжелательность, эмпатия, активное слушание, открытость, конструктивность. В гостиничной деятельности они применяются при встрече гостя (доброжелательная улыбка, приветствие), в процессе решения проблем гостя (эмпатия, активное слушание), при разрешении конфликтов (конструктивность), в повседневном обслуживании (уважение и открытость).

8. Нормы вербальной коммуникации сотрудника службы приема: использование приветствий и стандартных фраз при обращении к гостю (формулы этикета); четкая, грамотная, понятная речь без жаргонизмов; обращение к гостю по имени (при возможности); вежливые формы просьб (использование слов «пожалуйста», «будьте добры»); благодарность за обращение; избегание категоричных высказываний («мы не

можем» → «к сожалению, это невозможно»).

9.Правила невербальной коммуникации: поддержание зрительного контакта (но не пристального взгляда); открытая поза (не скрещенные руки и ноги); улыбка — доброжелательная и уместная; дистанция общения — зона личного пространства (1,2–3,5 м для делового общения); жесты — сдержанные, не резкие, без агрессивных или закрытых поз; кивки — подтверждение внимания и понимания.

10.Этическая ответственность руководителя при планировании работы.

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

1.Деловое общение — это процесс взаимодействия людей в профессиональной сфере, направленный на достижение определенных целей и решение рабочих задач. Его основные характеристики в сфере туризма и гостеприимства: строгая регламентированность (соблюдение стандартов обслуживания и корпоративных норм); клиентоориентированность (удовлетворение потребностей гостя — главная цель); межкультурный характер (общение с представителями разных стран и культур); эмоциональная нагрузка (работа с ожиданиями и эмоциями гостей); результативность (каждый контакт с гостем должен приводить к решению его запроса); профессиональная этика (соблюдение норм вежливости, такта и уважения). Деловое общение включает все виды коммуникаций: устную, письменную, телефонную, цифровую.

2.Основные правила этики и этикета при обслуживании гостей в гостинице: приветствие гостя с улыбкой и зрительным контактом; обращение к гостю по имени и фамилии при наличии информации; проявление внимания и готовности помочь до того, как гость попросит; использование вежливых форм речи (пожалуйста, спасибо, разрешите); соблюдение конфиденциальности (не разглашать информацию о госте третьим лицам); проявление терпения и выдержки в любых ситуациях; предложение помощи, а не ожидание просьбы; завершение контакта благодарностью за визит и приглашением вернуться; единая форма одежды (дресс-код) и опрятный внешний вид всех сотрудников. Эти правила относятся как к русскоязычным, так и к иностранным гостям.

3.Межкультурная коммуникация — это общение между представителями разных культур, учитывающее национальные, религиозные и культурные особенности. Особенности общения с разными культурами: Гости из Европы (Германия, Великобритания, Франция): ценят пунктуальность, четкость, конкретику, предпочитают соблюдение дистанции в общении, не слишком эмоциональны, ценят эффективность обслуживания. Гости из Азии (Япония, Китай, Корея): ценят формальность, уважение к статусу, невербальные сигналы (поклон, избегание резких жестов), для них важна атмосфера гармонии и избегание конфронтации, они терпеливы, но ожидают высокого качества. Гости из арабских стран: придают большое значение гостеприимству, личным отношениям, предпочитают более близкую дистанцию общения, эмоциональны, ценят уважение к старшим и традициям, важно учитывать гендерные и религиозные нормы (например, приветствие мужчин и женщин). Учет этих особенностей способствует успешному взаимодействию.

4. Виды деловой коммуникации: вербальная, невербальная и письменная. Вербальная коммуникация — это устное общение с использованием слов. В гостинице включает: диалог с гостем при регистрации, устные просьбы и ответы, телефонные переговоры, публичные объявления. Невербальная коммуникация — это передача информации без слов (мимика, жесты, позы, зрительный контакт, интонация, дистанция общения, внешний вид). Письменная коммуникация — обмен информацией через письменные тексты: деловая

переписка по электронной почте, служебные записки, памятки, буклеты, стандартные бланки (счета, квитанции, анкеты регистрации), чаты в мессенджерах. Все три вида должны соответствовать правилам делового этикета и стандартам обслуживания.

5.Правила ведения телефонных переговоров с иностранным гостем: четко произносить название отеля и свое имя в начале разговора; произносить фразы четко, с доброжелательной интонацией; переспрашивать информацию для подтверждения и избегания ошибок; записывать ключевую информацию во время разговора; использовать стандартные формулы вежливости; не класть трубку первым, дождаться завершения разговора гостем; завершать разговор благодарностью; при невозможности ответить — попросить подождать или пообещать перезвонить в течение оговоренного времени; соблюдать спокойный и доброжелательный тон. При общении с иностранными гостями рекомендуется говорить медленнее, избегать сложных конструкций, использовать простые и общеупотребительные слова на русском языке.

6. Барьеры эффективной коммуникации с иностранными гостями: языковой барьер (разный уровень владения русским языком или его отсутствие); культурный барьер (различия в нормах поведения, обычаях, ценностях, восприятии пространства и времени); психологический барьер (стресс, усталость гостя после перелета, тревожность, недоверие); семантический барьер (разное понимание одних и тех же слов в разных культурах); технологический барьер (плохое качество связи, шум, технические проблемы). Способы преодоления: использование упрощенных формулировок и простых слов; активное слушание и переспрашивание для уточнения; использование невербальных средств (жесты, мимика, визуальные подсказки, картинки, схемы); изучение культурных особенностей основных стран-поставщиков туристов; терпение, доброжелательность и демонстрация готовности помочь; при необходимости — привлечение переводчика или использование электронных средств перевода; сохранение профессионального спокойствия в любых ситуациях.

7. Этикетные формулы и фразы на русском языке при обслуживании иностранного гостя:

При приветствии:
«Добро пожаловать в наш отель! Рады вас видеть!»
«Как прошла ваша дорога? Надеюсь, всё было хорошо.»
«Разрешите представиться, меня зовут ... Я буду сопровождать вас.»
«Чем я могу быть вам полезен?»
«Приятно познакомиться! Мы рады, что вы выбрали наш отель.»
При регистрации:
«Предъявите, пожалуйста, паспорт и кредитную карту для регистрации.»
«Заполните, пожалуйста, регистрационную карту. Если что-то непонятно, я помогу.»
«На какой срок вы планируете остановиться у нас?»
«Какой номер вы предпочитаете: с видом на море или на город?»
«Ваш номер — ... на ... этаже. Вот ключ-карта. Завтрак подается с 7 до 10 в ресторане на первом этаже.»
«Если у вас возникнут вопросы, обращайтесь на ресепшн, мы работаем круглосуточно.»
При прощании:
«Желаем вам приятного отдыха и хорошего настроения!»
«Если вам что-то понадобится, мы всегда на связи.»
«Время выезда — 12 часов. Вам нужен утренний звонок?»
«Надеемся, вам всё понравится! Будем рады видеть вас снова.»
«Всего доброго! Спасибо, что выбрали наш отель. Приезжайте ещё!»

8. Техники активного слушания — это совокупность приемов, обеспечивающих полное понимание собеседника и создающих атмосферу доверия. Основные техники:

Эхо-техника (повторение последних слов собеседника) — помогает уточнить информацию и показывает внимание: «Вы сказали, что вам нужен ранний заезд?»

Уточняющие вопросы (запрос дополнительной информации): «Не могли бы вы уточнить, во сколько вы приедете?», «Какие именно удобства вы ищете?»

Резюмирование (краткое обобщение сказанного) — показывает, что гость услышан и понят, и позволяет избежать недопонимания: «Позвольте уточнить, правильно ли я понял: вам нужен тихий номер, дополнительные полотенца и звонок в 6 утра. Верно?»

Парафраз (пересказ услышанного своими словами): «Если я правильно понял, вас беспокоит шум с улицы?» Применение этих техник в диалоге с гостем-иностранцем помогает снизить напряжение, уточнить детали, преодолеть языковой барьер и повысить удовлетворенность обслуживанием. Использование простых формулировок и демонстрация внимания компенсируют возможные языковые трудности.

9. Этические принципы контроля качества обслуживания гостей: объективность (оценка основана на фактах и стандартах, а не на личных симпатиях или антипатиях); прозрачность (критерии оценки доведены до сотрудников заранее, гость информирован о процедуре опроса); уважение к достоинству гостя и сотрудника (опрос проводится в тактичной форме, без навязчивости и давления); конфиденциальность (результаты опроса не разглашаются третьим лицам); конструктивность (сбор обратной связи направлен на улучшение, а не на поиск виновных); доброжелательность (формулировки вопросов должны быть позитивными или нейтральными, например: «Насколько вы удовлетворены?» вместо «Что вам не понравилось?»); обратная связь по результатам контроля (сотрудники информируются о результатах и получают предложения по улучшению). Соблюдение этих принципов обеспечивает достоверную информацию и сохраняет лояльность как гостей, так и персонала.

10.Алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник с примерами фраз на русском языке для каждого этапа:

Шаг 1. Сохранить спокойствие и профессиональное поведение. Внутренне настроиться на конструктивное решение.

Шаг 2. Выслушать гостя, используя техники активного слушания (эхо, парафраз, резюмирование). Дать гостю выговориться без перебивания. Фразы: «Я понимаю ваше беспокойство», «Я вижу, почему вы расстроены», «Пожалуйста, расскажите подробнее, что произошло. Я внимательно вас слушаю.»

Шаг 3. Проявить эмпатию и извиниться за доставленные неудобства (даже если вина отеля не установлена). Фразы: «Приношу извинения за доставленные неудобства», «Мне очень жаль, что так вышло», «Я полностью понимаю, почему вы недовольны этой ситуацией.»

Шаг 4. Уточнить детали и ожидания гостя. Фразы: «Не могли бы вы рассказать подробнее, что именно случилось?», «Какое решение было бы для вас наилучшим?», «Что вы ожидали получить в этой ситуации?»

Шаг 5. Предложить конкретные варианты решения проблемы (не менее двух) с описанием каждого. Фразы: «Мы можем предложить вам либо улучшение номера, либо бесплатный ужин. Какой вариант вы предпочтете?», «Мы можем переселить вас в номер на более тихом этаже или предоставить беруши. Что для вас лучше?»

Шаг 6. Согласовать решение с гостем и получить его подтверждение. Фразы: «Значит, мы договорились, что мы улучшим ваш номер и предоставим скидку 20%. Вас это устраивает?», «Позвольте уточнить: мы переселяем вас в номер 405 и предоставляем бесплатный завтрак. Вас это устраивает?»

Шаг 7. Реализовать решение немедленно, подтвердив действия. Фразы: «Я сейчас же организую улучшение номера. Подождите, пожалуйста, минуту», «Я лично занимаюсь этим вопросом. Новая ключ-карта будет готова через 5 минут.»

Шаг 8. Поблагодарить гостя за понимание и терпение, пригласить вернуться. Фразы:

«Благодарим вас за терпение и понимание», «Надеемся, что оставшееся время пребывания пройдет у нас комфортно», «Будем рады видеть вас снова в нашем отеле.»

Шаг 9. Задокументировать инцидент для предотвращения повторения в будущем.

Использование медиативных техник и четких этикетных фраз на русском языке позволяет сохранить лояльность иностранного гостя даже в конфликтной ситуации, демонстрируя уважение к его культуре и индивидуальным особенностям.

5.2 Тестовые задания (ответы на вопросы 9-10 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

1 Б

2 Б

3 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

4 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

5 А, В, Г

6 А, В, Г

7 Б, А, Г, В

8 Б, В, А, Г

9 Деловой этикет и этика деловых отношений взаимосвязаны как форма и содержание: этикет — это внешнее проявление уважения к партнеру (формальная сторона), а этика — внутреннее нравственное содержание отношений (содержательная сторона). Пример: если сотрудник гостиницы механически произносит стандартную фразу приветствия, но при этом демонстрирует равнодушие, зрительный контакт отсутствует, голос безэмоциональный — этикетная форма соблюдена, но этическая составляющая нарушена. И наоборот, искреннее доброжелательное отношение без соблюдения элементарных правил этикета (например, обращение на «ты») также недопустимо. Таким образом, этика и этикет должны дополнять друг друга для формирования положительного имиджа отеля и лояльности гостей.

10 Основные принципы межличностного общения: уважение, доброжелательность, эмпатия (способность понимать чувства другого), активное слушание, открытость, конструктивность. При работе с иностранными клиентами они применяются с учетом дополнительных факторов. Уважение проявляется в корректном обращении, в учете культурных особенностей приветствия (например, в некоторых культурах не приняты рукопожатия). Доброжелательность передается через интонацию и мимику, особенно если языковой барьер мешает точному пониманию слов. Эмпатия помогает понять состояние гостя после долгого перелета или в случае языковых трудностей. Активное слушание особенно важно при работе с иностранцами — используются техники переспрашивания, уточнения и резюмирования простыми словами, чтобы убедиться в правильности понимания. Открытость и готовность помочь компенсируют возможные культурные различия. Соблюдение этих принципов повышает лояльность иностранных гостей и формирует положительный имидж отеля.

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

1 Б

2 Б

3 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

4 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

5 А, В, Г

6 А, В, Г

7 Г, Б, В, А

8 Б, Г, А, В

9 Алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник включает следующие этапы. Шаг 1. Сохранить спокойствие и профессиональное поведение, внутренне настроиться на конструктивное решение. Шаг 2. Выслушать гостя, используя техники активного слушания (эхо, парафраз, резюмирование). Дать гостю выговориться без перебивания. Фразы: «Я понимаю ваше беспокойство», «Я вижу, почему вы расстроены», «Пожалуйста, расскажите подробнее, что произошло. Я внимательно вас слушаю.» Шаг 3. Проявить эмпатию и извиниться за доставленные неудобства (даже если вина отеля не установлена). Фразы: «Приношу извинения за доставленные неудобства», «Мне очень жаль, что так вышло», «Я полностью понимаю, почему вы недовольны этой ситуацией.» Шаг 4. Уточнить детали и ожидания гостя. Фразы: «Не могли бы вы рассказать подробнее, что именно случилось?», «Какое решение было бы для вас наилучшим?», «Что вы ожидали получить в этой ситуации?» Шаг 5. Предложить конкретные варианты решения проблемы (не менее двух). Фразы: «Мы можем предложить вам либо улучшение номера, либо бесплатный ужин. Какой вариант вы предпочтете?», «Мы можем переселить вас в номер на более тихом этаже или предоставить беруши. Что для вас лучше?» Шаг 6. Согласовать решение с гостем и получить его подтверждение. Фразы: «Значит, мы договорились, что мы улучшим ваш номер и предоставим скидку 20%. Вас это устраивает?» Шаг 7. Реализовать решение немедленно. Фразы: «Я сейчас же организую улучшение номера. Подождите, пожалуйста, минуту.» Шаг 8. Поблагодарить гостя за понимание и пригласить вернуться. Фразы: «Благодарим вас за терпение и понимание», «Надеемся, что оставшееся время пребывания пройдет у нас комфортно», «Будем рады видеть вас снова.» Шаг 9. Задокументировать инцидент для предотвращения повторения в будущем. Использование медиативных техник позволяет сохранить лояльность иностранного гостя даже в конфликтной ситуации.

10 Основные барьеры эффективной коммуникации при общении с иностранными гостями: языковой барьер (разный уровень владения языком или его отсутствие); культурный барьер (различия в нормах поведения, обычаях, ценностях, восприятии пространства и времени); психологический барьер (стресс, усталость гостя после перелета, тревожность, недоверие); семантический барьер (разное понимание одних и тех же слов в разных культурах); технологический барьер (плохое качество связи, шум, технические проблемы). Способы преодоления: использование упрощенных формулировок и простых слов, избегание сложных конструкций, идиом и профессионального жаргона; активное слушание и переспрашивание для уточнения («Правильно ли я понял?», «Не могли бы вы повторить?»); использование невербальных средств (жесты, мимика, визуальные подсказки, картинки, схемы, указатели); изучение культурных особенностей основных стран-поставщиков туристов (традиции, нормы поведения, правила приветствия); проявление терпения, доброжелательности и демонстрация готовности помочь; при необходимости — привлечение переводчика или использование электронных средств перевода; сохранение профессионального спокойствия в любых ситуациях. Комплексное применение этих способов позволяет эффективно взаимодействовать с иностранными гостями.

5.3 Практические задания (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Общие сведения об этической культуре

Ситуация 1. Анализ:

Нарушены категории этики: **честь** (пренебрежение профессиональной честью сотрудника), **достоинство** (утрата чувства собственного достоинства как профессионала), **ответственность** (несоблюдение обязанности вернуть

находку), **долг** (нарушение профессионального долга перед гостем и отелем). Также нарушена норма морали «честность».

Этически корректное решение:
Горничная должна немедленно сообщить о находке руководителю службы хаускипинг, передать часы в бюро находок или на ресепшн и зафиксировать находку в журнале. Отель обязан связаться с гостем и организовать возврат ценной вещи (отправить почтой или передать при следующем визите).

Обоснование:
Сотрудник гостиницы несет материальную и моральную ответственность за имущество гостей. Сокрытие находки является нарушением профессиональной этики, трудового договора и может повлечь дисциплинарную и уголовную ответственность. Честность и порядочность формируют доверие гостей к отелю и повышают его репутацию.

Ситуация 2.

Анализ:
Нарушены категории этики: **долг** (невыполнение обещанного), **ответственность** (отсутствие ответственности за свои обещания), **справедливость** (несправедливое отношение к постоянному клиенту). Нарушена норма морали «обязательность» (выполнение обещанного).

Этически корректное решение:
Менеджер должен принести искренние извинения клиенту, объяснить реальную причину (перебронирование, технический сбой) и предложить альтернативные компенсации: скидку на текущее проживание, бесплатный ужин, улучшение номера на следующий день при освобождении, накопительные бонусы. Важно сохранить доброжелательный тон и показать клиенту, что отель ценит его лояльность.

Обоснование:
Постоянные клиенты — основа бизнеса гостиницы. Невыполнение обещанного без адекватной компенсации подрывает доверие и может привести к потере клиента. Этика деловых отношений требует выполнять обещания или предоставлять равноценную компенсацию при форс-мажоре.

Ситуация 3.

Анализ:
Нарушены категории этики: **долг** (невыполнение служебных обязанностей), **ответственность** (злоупотребление доверием работодателя), **справедливость** (неравное отношение к гостям). Нарушена норма морали «честность». Ситуация создает моральную дилемму для наблюдающего сотрудника (конфликт между лояльностью коллеге и профессиональным долгом).

Этически корректное решение:
Наблюдающий сотрудник должен сначала поговорить с коллегой наедине, объяснить, что его действия нарушают корпоративную этику и наносят ущерб отелю, и предложить прекратить такую практику. Если коллега продолжает нарушения, следует сообщить руководству в письменной форме с фактами (даты, суммы, номера броней). Сообщение должно быть конфиденциальным и корректным, без личных обвинений.

Обоснование:
Сокрытие нарушений коллеги делает наблюдающего сотрудника соучастником. Профессиональный долг и ответственность перед организацией требуют предотвращения

ущерба. Однако первым шагом должна быть попытка решить проблему внутри коллектива (этическая беседа), а затем — обращение к руководству, если ситуация не меняется.

Практическое задание № 2. «Разработка памятки по деловому этикету» — ОТВЕТ (образец)

ПАМЯТКА СОТРУДНИКА СЛУЖБЫ ПРИЕМА
«10 ЗОЛОТЫХ ПРАВИЛ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА»

1. Правила приветствия и обращения к гостям

1. Приветствуйте гостя первыми с доброжелательной улыбкой и зрительным контактом. Используйте фразы: «Добрый день!», «Добро пожаловать в наш отель!», «Рады вас видеть!»
2. Обращайтесь к гостю по имени и отчеству, если оно известно. Если имя неизвестно — используйте вежливые формы: «Уважаемый гость», «Господин/Госпожа».
3. Избегайте фамильярности (обращение на «ты»), даже если гость сам перешел на неформальное общение.

2. Правила внешнего вида и поведения сотрудника

1. Форма одежды — строго в соответствии с корпоративным дресс-кодом. Одежда чистая, выглаженная, обувь начищена.
2. Бейдж с именем и должностью — обязательно на видном месте.
3. Сотрудник должен быть подтянутым, собранным, не допускать жевания резинки, использования телефона в присутствии гостя.
4. Походка и поза — уверенные, но не развязные. Руки не скрещены, ладони открыты.

3. Правила ведения диалога с гостем

1. Используйте формулы вежливости: «Пожалуйста», «Будьте добры», «Разрешите», «Спасибо», «Всего доброго».
2. Избегайте запрещенных фраз: «Я не знаю» (заменяйте на «Я уточню для вас»), «Это не мое дело» (заменяйте на «Я переключу вас на специалиста»), «Мы не можем» (заменяйте на «К сожалению, это пока невозможно, но мы можем предложить...»).
3. Говорите четко, грамотно, в доброжелательном тоне. Не перебивайте гостя, даже если он говорит долго.
4. Используйте позитивные формулировки вместо негативных: «У нас есть номера с видом на море» вместо «У нас нет номеров с видом на город».

4. Правила разрешения конфликтных ситуаций

1. Сохраняйте спокойствие и доброжелательность, какой бы эмоциональной ни была реакция гостя.
2. Выслушайте гостя до конца, не перебивая, используя техники активного слушания (кивайте, уточняйте, резюмируйте).
3. Извинитесь за доставленные неудобства (даже если вина отеля не установлена): «Приношу извинения за неудобства».

4. Предложите конкретные варианты решения (не менее 2) и согласуйте с гостем.
5. Завершите контакт благодарностью и приглашением вернуться.

5. Правила завершения контакта с гостем

1. Убедитесь, что гость получил всю необходимую информацию и удовлетворен обслуживанием.
2. Поблагодарите гостя за обращение: «Спасибо, что выбрали наш отель», «Благодарим за ваш визит».
3. Пригласите вернуться: «Будем рады видеть вас снова», «Желаем вам хорошего дня!»
4. При прощании используйте стандартные формулы: «До свидания», «Всего доброго».

Практическое задание № 3. «Деловая переписка на предприятиях туризма» — ОТВЕТ (образец)

Фирменный бланк (имитация)
ООО «Гранд Отель Палас»
Адрес: г. Москва, ул. Тверская, д. 10
Телефон: +7 (495) 123-45-67
E-mail: info@grandpalace.ru

Исх. № 45/21 от 15 марта 2026 г.

Уважаемый Иван Петрович!

От имени всего коллектива «Гранд Отель Палас» позвольте поблагодарить Вас за то, что на протяжении многих лет Вы остаетесь нашим постоянным гостем. Для нас большая честь принимать Вас в нашем отеле, и мы искренне ценим Ваше доверие и высокую оценку нашего сервиса.

Мы постоянно стремимся совершенствовать качество обслуживания, поэтому будем благодарны, если Вы уделите 3–5 минут для участия в нашем коротком опросе об уровне удовлетворенности услугами отеля. Ваше мнение крайне важно для нас! Пройти опрос можно по ссылке или отсканировав QR-код на стойке ресепшн.

Также спешим сообщить Вам приятную новость! С 1 апреля мы запускаем новую услугу — **VIP-завтраки с расширенным меню**. Теперь в нашем ресторане представлены блюда от шеф-повара, приготовленные из фермерских продуктов, а также эксклюзивные десерты. Приглашаем Вас оценить новое меню во время Вашего следующего визита.

Мы будем очень признательны, если Вы порекомендуете наш отель своим друзьям, коллегам и партнерам. Для Вас мы подготовили персональное предложение: при следующем бронировании — **скидка 15% на любой номер** и **бесплатный поздний выезд до 16:00**.

Желаем Вам доброго здоровья и новых ярких путешествий! Будем рады видеть Вас в нашем отеле снова и снова!

С уважением и благодарностью,

Анна Смирнова
Генеральный директор
ООО «Гранд Отель Палас»

Тел.: +7 (495) 123-45-67
E-mail: a.smirnova@grandpalace.ru

Практическое задание № 4. «Вербальные и невербальные средства коммуникации» — ОТВЕТ (образец сценария и самоанализа)

Сценарий диалога (пример)

Сотрудник ресепшн стоит за стойкой с доброжелательной улыбкой, приветствует гостя легким наклоном головы, поддерживает зрительный контакт.

Сотрудник: Добрый день! Добро пожаловать в отель «Гранд Палас». Меня зовут Екатерина. Чем я могу вам помочь?
Гость: Здравствуйте! У меня забронирован номер на имя Петров.
Сотрудник: (кивает, улыбается) Большое спасибо, Иван Петрович! Приятно вас видеть. Как прошла ваша дорога?
Гость: Хорошо, спасибо. Долетел нормально.
Сотрудник: (смотрит на монитор, затем на гостя) Очень рада, что всё прошло хорошо. Давайте проверим ваше бронирование. Вы останавливаетесь у нас на 3 ночи, в номере категории «Люкс» с завтраком. Всё верно?
Гость: Да, точно.
Сотрудник: (протягивает регистрационную карту) Пожалуйста, заполните регистрационную карту. Если что-то непонятно, я с удовольствием помогу.
Гость: (заполняет)
Сотрудник: Спасибо! Ваш номер — 405 на 4 этаже. Вот ключ-карта. Завтрак подается с 7 до 10 в ресторане «Лазурный» на первом этаже. Если вам понадобится помощь с багажом, наш портье будет рад помочь.
Гость: Отлично, спасибо!
Сотрудник: Желаю вам приятного отдыха! Если возникнут вопросы, мы всегда на связи. Всего доброго!

Самоанализ:
В ходе диалога я использовала следующие вербальные нормы: доброжелательное приветствие с именем гостя, формулы вежливости («пожалуйста», «спасибо», «будьте добры»), уточнение информации для подтверждения, позитивные формулировки. Невербальные средства: улыбка, зрительный контакт, открытая поза, кивки в знак внимания, доброжелательная интонация. Что можно улучшить: добавить больше открытых вопросов («Что вы планируете посмотреть в городе?») для еще более персонализированного обслуживания. В целом диалог прошел профессионально и доброжелательно, гость чувствовал себя комфортно.

Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с иностранными клиентами/гостями

Практическое задание № 5. «Стандарты обслуживания иностранных гостей» — ОТВЕТ (образец)

ПАМЯТКА-РЕКОМЕНДАЦИЯ
ДЛЯ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА ПО ОБЩЕНИЮ С ИНОСТРАННЫМИ ГОСТЯМИ

Регион	Особенности приветствия и обращения	Дистанция и невербальное поведение	Восприятие времени и пунктуальность	Типичные ожидания	Запрещенные темы/действия
Европа (Германия, Великобритания)	Сдержанное, формальное приветствие. Рукопожатие обязательно, но короткое. Обращение по фамилии или титулу.	Дистанция — 1–1,5 метра. Избегать прикосновений. Сдержанная мимика, минимум жестов.	Пунктуальность — священна. Опаздывать недопустимо. Время — деньги.	Эффективность, четкость, соблюдение обещаний, быстрый сервис.	Не спрашивать о личных доходах и семейных делах. Избегать резких движений.
Азия (Япония, Китай)	Формальный поклон (в Японии). В Китае — легкий поклон или рукопожатие. Обращение по фамилии с добавлением «сан» (Япония). Уважение к старшим.	Дистанция — больше, чем в Европе (около 1,5–2 м). Избегать прямого зрительного контакта (может быть расценен как вызов). Сдержанные жесты.	Время — циклично. Пунктуальность важна, но опоздание с извинениями прощается.	Высокое качество, уважение, комфорт, гармония, внимательное отношение к деталям.	Не касаться головы собеседника. Не показывать подошву обуви. Не повышать голос.
Арабские страны	Эмоциональное приветствие, крепкое рукопожатие (только	Дистанция — близкая (0,5–1 м). Частые прикосновения между	Время — гибкое. Опоздания допустимы, но извинения	Особое гостеприимство, уважение к традициям, внимание к	Не показывать стопы и подошву обуви. Не спрашивать о

Регион	Особенности приветствия и обращения	Дистанция и невербальное поведение	Восприятие времени и пунктуальность	Типичные ожидания	Запрещенные темы/действия
	для мужчин). Женщин приветствуют только по инициативе женщины. Обращение с уважением к статусу.	мужчинами. Активная жестикуляция, зрительный контакт.	обязательны. Важны личные отношения.	индивидуальным просьбам, комфорт для семьи.	женах и дочерях. Не употреблять спиртное в присутствии религиозных гостей.

Практическое задание № 6. «Техники активного слушания в работе с иностранным гостем» — ОТВЕТ (образец сценария)

Сценарий диалога:

Иностранный гость подходит к ресепшн, говорит с акцентом, немного растерян.

Гость: Hello. I want... quiet room. I don't know how say. Sleep problems. Very important.
Сотрудник: *(Эхо-техника)* Я вас понимаю. Вы хотите тихий номер, у вас проблемы со сном. Это очень важно для вас. Правильно?
Гость: Yes, yes. Very important. I need quiet.
Сотрудник: *(Уточняющий вопрос)* Позвольте уточнить: для вас важно, чтобы номер был на верхнем этаже или на тихой стороне здания?
Гость: Not street. I don't like noise from street.
Сотрудник: *(Парафраз)* Если я правильно понял, вы хотите номер с окнами во внутренний двор или на тихую сторону, подальше от улицы?
Гость: Yes! Inner yard. Great.
Сотрудник: *(Уточнение)* Может быть, для вас важно, чтобы номер был далеко от лифта или от ресторана?
Гость: Ah, yes... Not near lift. I don't like noise from people.
Сотрудник: *(Резюмирование)* Позвольте уточнить, правильно ли я вас понял: вам нужен тихий номер с окнами во внутренний двор, подальше от лифта и от ресторана. Это всё?
Гость: Yes! Perfect!
Сотрудник: *(Предложение)* У нас есть отличный номер 501 на 5 этаже — тихий, с видом во внутренний двор, далеко от лифта. Я могу его вам предложить.
Гость: Thank you very much!

Анализ примененных техник:

- **Эхо-техника** (повторение): «Вы хотите тихий номер, у вас проблемы со сном.»
- **Уточняющие вопросы**: «Для вас важно, чтобы номер был на верхнем этаже или на тихой стороне?», «Может быть, вам важно, чтобы номер был далеко от лифта?»
- **Парафраз** (пересказ своими словами): «Если я правильно понял, вы хотите номер с окнами во внутренний двор...»
- **Резюмирование**: краткое обобщение всех требований в конце.

Результат: запрос гостя полностью понят, уточнены все детали, предложен идеально подходящий номер. Гость удовлетворен.

Практическое задание № 7. «Телефонные переговоры с иностранным гостем» — ОТВЕТ (образец сценария)

Сценарий телефонного разговора:

(Телефонный звонок)

Сотрудник: Добрый день! Отель «Гранд Палас», меня зовут Екатерина. Чем я могу вам помочь?
Гость: Здравствуйте! Я хочу уточнить бронирование. Меня зовут Марк Уилсон.
Сотрудник: *(медленно, четко)* Добрый день, мистер Уилсон. Очень приятно! Давайте проверим ваше бронирование. Подождите, пожалуйста, одну минуту.
(Пауза 30 секунд)
Сотрудник: Мистер Уилсон, спасибо за ожидание. Ваше бронирование на 20–23 сентября, номер категории «Стандарт». Всё верно?
Гость: Да, верно. У меня вопрос: можно ли заехать раньше? В 11 часов, а не в 14?
Сотрудник: *(переспрашивает)* Правильно ли я понял: вы хотите ранний заезд в 11 часов утра?
Гость: Да, именно так.
Сотрудник: К сожалению, ранний заезд зависит от наличия свободных номеров. Я сейчас проверю.
(Пауза 20 секунд)
Сотрудник: Мистер Уилсон, я проверила. К сожалению, точно подтвердить ранний заезд сейчас нельзя. Но мы обязательно постараемся подготовить номер к вашему приезду. Я отмечу вашу просьбу в системе. Вы также можете оставить багаж у нас в камере хранения.
Гость: Хорошо, спасибо. Я согласен.
Сотрудник: И еще вопрос: вам нужна детская кроватка? Или какие-то другие удобства?
Гость: Нет, спасибо, не нужно.
Сотрудник: Отлично. Если у вас возникнут дополнительные вопросы, звоните нам. Спасибо за звонок, мистер Уилсон! Всего доброго. Будем рады вас видеть!

Практическое задание № 8. «Контроль качества обслуживания иностранных гостей» — ОТВЕТ (образец сценария)

СЦЕНАРИЙ ЭТИЧНОГО ОПРОСА ИНОСТРАННОГО ГОСТЯ

Сотрудник подходит к гостю с доброжелательной улыбкой, держит в руках планшет с анкетой.

Сотрудник: Добрый день, уважаемый гость! Меня зовут Анна, я менеджер по качеству обслуживания. Разрешите поздравить вас с замечательным отдыхом и поблагодарить за то, что

вы выбрали наш отель!
Гость: Спасибо.
Сотрудник: Нам очень важно ваше мнение, чтобы мы становились лучше. Вы не могли бы уделить 3 минуты для короткого опроса об уровне вашего удовлетворения?
Гость: Да, конечно.
Сотрудник: Замечательно! Ответьте, пожалуйста, по шкале от 1 до 5, где 1 — «очень плохо», а 5 — «превосходно».

1. **Как бы вы оценили скорость и профессионализм регистрации на ресепшн?**
2. **Как вы оцениваете чистоту и комфорт вашего номера?**
3. **Насколько вам понравилось качество еды и обслуживание в нашем ресторане?**
4. **Как вы оцениваете разнообразие услуг, предлагаемых нашим отелем?**
5. **Порекомендуете ли вы наш отель своим друзьям и партнерам?**

(Сотрудник фиксирует ответы, затем продолжает)

Сотрудник: Большое спасибо за ваши ответы! Они очень важны для нас. Есть ли какие-то дополнительные пожелания или предложения, которые вы хотели бы высказать?
Гость: (отвечает)
Сотрудник: Спасибо! Мы учтем все ваши замечания. Желаю вам отличного продолжения отдыха! Если возникнут вопросы — мы всегда на связи.
Гость: Спасибо, очень приятно!

Практическое задание № 9. «Конструктивная обратная связь сотруднику по итогам работы с иностранным гостем» — ОТВЕТ (образец сценария беседы)

Сценарий беседы руководителя с сотрудником (модель «сэндвич»):

Руководитель: Алексей, присаживайся, пожалуйста. Хочу с тобой обсудить одну ситуацию. Но сначала скажу, что я вижу, как ты стараешься в работе, особенно с иностранными гостями — твой английский заметно улучшился, и ты много улыбаешься, это здорово! Гости это ценят.
Сотрудник: Спасибо, я стараюсь.

Руководитель: Теперь давай разберем ситуацию, которая произошла вчера с гостем из Германии — господином Мюллером. Он бронировал улучшенный номер, но ты заселил его в стандартный, перепутав тип. Когда гость заметил, ты не извинился, а сказал, что другие номера закончились, и ничего не предложил. Как ты думаешь, как это выглядело с точки зрения клиента?
Сотрудник: Наверное, он был недоволен. Я действительно ошибся, но не нашел другого номера.

Руководитель: Понимаю, ошибки случаются. Но в нашей работе важно не только сделать, но и признать ошибку и предложить решение. Например, можно было извиниться: «Приношу искренние извинения за путаницу» и предложить компенсацию: скидку на ужин или бутылку вина. Гость уезжает с негативным впечатлением, а он — постоянный клиент. Давай договоримся: в следующий раз при ошибке сначала извинись, а затем найди решение — предложи альтернативу или компенсацию. И всегда используй фразу: «Я сейчас решу этот вопрос». Хорошо?
Сотрудник: Да, я понял. В следующий раз так и сделаю.

Руководитель: Отлично! Я знаю, что ты способный сотрудник. Твои сильные стороны — доброжелательность и хороший английский. Исправь этот момент, и ты станешь еще лучшим профессионалом! Продолжай в том же духе. Я уверен, у тебя всё получится!
Сотрудник: Спасибо, я исправлюсь. Извините за ошибку.

Практическое задание № 10. «Этическая медиация в конфликтной ситуации с иностранным гостем» — ОТВЕТ (образец сценария)

Сценарий медиации конфликта:

Участники: Менеджер (М), Гость из арабской страны (Г), Сотрудник ресепшн (С).

Гость: *(громко, эмоционально)* This is terrible! I asked for quiet room! But my window is to the construction! All day noise! I cannot sleep! You don't care about your guests!

Сотрудник: *(растерянно)* Но других номеров нет... Система показывает, что все заняты.

Гость: I don't care! This is not my problem! Call your manager!

(Входит менеджер)

Менеджер: *(спокойно, доброжелательно, с уважением)* Добрый день, уважаемый гость! Меня зовут Иван, я менеджер отеля. Я понимаю, что вы очень расстроены, и мне искренне жаль, что у вас возникли такие неудобства. Пожалуйста, расскажите мне подробнее, что произошло. Я внимательно вас слушаю.

Гость: *(рассказывает)*

Менеджер: *(эмпатия)* Я полностью понимаю ваши чувства. Это действительно неприятно, когда ожидаешь тишины, а слышишь шум стройки. Приношу вам искренние извинения от имени всего отеля за доставленные неудобства.

Гость: Да, я приехал отдыхать, а не слушать стройку.

Менеджер: *(уточнение ожиданий)* Я хочу решить эту проблему для вас. Скажите, пожалуйста, какой вариант был бы для вас наилучшим? Что бы вы хотели?

Гость: Я хочу тихий номер! Или компенсацию!

Менеджер: *(предлагает варианты)* Хорошо. У нас есть два варианта решения. Вариант первый: мы переселим вас в номер на верхнем этаже, с другой стороны здания — там намного тише, и вид на парк. Вариант второй: если вы не хотите переезжать, мы готовы сделать скидку 20% на ваше проживание и предоставить бесплатный ужин в нашем ресторане. Какой вариант вам больше подходит?

Гость: *(немного смягчаясь)* Я хочу номер с видом на парк. Это точно тихо?

Менеджер: *(согласование)* Да, я лично проверил этот номер сегодня утром. Он очень тихий, с видом на парк. Если вы согласны, я сейчас же организую ваш переезд. Вас это устраивает?

Гость: Да, хорошо. Я согласен.

Менеджер: *(реализация)* Отлично! Я сейчас сам сопроводил вас до нового номера, помогу с багажом. И мы дадим вам небольшой комплимент от отеля — бесплатный мини-бар. Через 10 минут всё будет готово.

Гость: Спасибо. Я ценю это.

Менеджер: *(благодарность и приглашение)* Благодарю вас за понимание и терпение! Надеюсь, теперь ваше пребывание будет максимально комфортным. Мы очень ценим наших гостей. Приятного отдыха!

6.1. Тестовые задания для промежуточной аттестации (ответы на вопросы 20-25 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Часть 1. Вопросы с выбором одного ответа

№ вопроса	Ответ
1	**Б**
2	**Б**
3	**Б**
4	**Б**
5	**Б**

Часть 2. Вопросы на соответствие

№ вопроса	Ответ
6	**1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В**
7	**1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г**
8	**1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г**
9	**1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г**
10	**1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В**

Часть 3. Вопросы с множественным выбором

№ вопроса	Ответ
11	**А, В, Г**
12	**А, В, Г**
13	**А, В, Г**
14	**А, В, Г**
15	**А, В, Д**

Часть 4. Вопросы на установление последовательности

№ вопроса	Ответ
16	**Б, А, Г, В**
17	**Б, В, А, Г**
18	**Г, Б, В, А**
19	**Б, Г, А, В**
20	**Б, Г, В, А**

Часть 5. Открытые вопросы

Вопрос 21.

Деловой этикет и этика деловых отношений взаимосвязаны как форма и содержание: этикет — это внешнее проявление уважения к партнеру (формальная сторона), а этика — внутреннее нравственное содержание отношений (содержательная сторона). Они не могут существовать друг без друга. Пример: если сотрудник гостиницы механически произносит стандартную фразу приветствия, но при этом демонстрирует равнодушие, зрительный контакт отсутствует, голос безэмоциональный — этикетная форма соблюдена, но этическая составляющая нарушена. И наоборот, искреннее доброжелательное отношение без соблюдения элементарных правил этикета (например, обращение на «ты») также недопустимо. Таким образом, этика и этикет должны дополнять друг друга для формирования положительного имиджа отеля и лояльности гостей.

Вопрос 22.

Основные принципы межличностного общения: уважение, доброжелательность, эмпатия (способность понимать чувства другого), активное слушание, открытость, конструктивность. При работе с иностранными клиентами они применяются с учетом дополнительных факторов. Уважение проявляется в корректном обращении, в учете культурных особенностей приветствия (например, в некоторых культурах не приняты рукопожатия). Доброжелательность передается через интонацию и мимику, особенно если языковой барьер мешает точному пониманию слов. Эмпатия помогает понять состояние гостя после долгого перелета или в случае языковых трудностей. Активное слушание особенно важно при работе с иностранцами — используются техники переспрашивания, уточнения и резюмирования простыми словами, чтобы убедиться в правильности понимания. Открытость и готовность помочь компенсируют возможные культурные различия. Соблюдение этих принципов повышает лояльность иностранных гостей и формирует положительный имидж отеля.

Вопрос 23.

Алгоритм этичного разрешения конфликтной ситуации с иностранным гостем с применением медиативных техник включает следующие этапы:

Шаг 1. Сохранить спокойствие и профессиональное поведение, настроиться на конструктивное решение.

Шаг 2. Выслушать гостя с использованием техник активного слушания без перебивания. Фразы: «Я понимаю ваше беспокойство», «Пожалуйста, расскажите подробнее».

Шаг 3. Проявить эмпатию и извиниться. Фразы: «Приношу извинения за неудобства», «Мне очень жаль, что так вышло».

Шаг 4. Уточнить детали и ожидания гостя. Фразы: «Какое решение было бы для вас наилучшим?».

Шаг 5. Предложить конкретные варианты решения (не менее двух). Фразы: «Мы можем предложить вам либо улучшение номера, либо бесплатный ужин».
Шаг 6. Согласовать решение с гостем. Фразы: «Вас устраивает этот вариант?».
Шаг 7. Реализовать решение немедленно. Фразы: «Я сейчас же организую это».
Шаг 8. Поблагодарить гостя за понимание. Фразы: «Благодарим за терпение», «Будем рады видеть вас снова».
Шаг 9. Задокументировать инцидент.

Вопрос 24.

Основные барьеры эффективной коммуникации с иностранными гостями: языковой барьер (разный уровень владения языком или его отсутствие); культурный барьер (различия в нормах поведения, обычаях, ценностях); психологический барьер (стресс, усталость гостя после перелета, тревожность); семантический барьер (разное понимание одних и тех же слов); технологический барьер (плохое качество связи, шум). Способы преодоления: использование упрощенных формулировок и простых слов; активное слушание и переспрашивание («Правильно ли я понял?»); использование невербальных средств (жесты, мимика, картинки); изучение культурных особенностей основных стран-поставщиков туристов; проявление терпения и доброжелательности; привлечение переводчика при необходимости; сохранение профессионального спокойствия.

Вопрос 25.

Роль руководителя в формировании этической культуры коллектива гостиничного предприятия заключается в личном примере этичного поведения, создании и поддержании корпоративных стандартов этики, организации регулярного обучения и тренингов по этике и этикету. Методы повышения этической грамотности сотрудников: проведение тренингов и семинаров по деловому этикету и межкультурной коммуникации; разработка и внедрение «Кодекса этики сотрудника»; регулярное проведение этических кейс-игр и разбора реальных ситуаций; введение системы наставничества; проведение ежеквартальных опросов удовлетворенности сотрудников и анализ этического климата; поощрение сотрудников за этичное поведение; информирование сотрудников о стандартах обслуживания и этических требованиях через внутренние коммуникации (памятки, бюллетени, корпоративный портал).

6.2 Кейсы (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

КЕЙС № 1
«Конфликт интересов менеджера по бронированию»
1. Нарушенные категории этики:

- **Долг** — нарушение обещания, данного постоянному клиенту.
- **Ответственность** — отсутствие личной ответственности за свои обещания и последствия.
- **Справедливость** — несправедливое отношение к лояльному гостю (VIP-гость должен иметь приоритет перед туристическими группами).
- **Достоинство** — унижение достоинства гостя, который рассчитывал на уважение к своему статусу.

2. Алгоритм действий менеджера до заезда:

1. Связаться с VIP-гостем заранее и сообщить о ситуации, принести извинения.
2. Предложить альтернативные варианты компенсации: скидку на проживание, бесплатный ужин, улучшение номера на следующий день, бонусные баллы.
3. Согласовать выбранный вариант с гостем и зафиксировать в системе.

4. Встретить гостя лично при заезде и еще раз извиниться, контролировать выполнение обещанной компенсации.

3. Алгоритм разрешения конфликта руководителем (с фразами):

- Шаг 1. Сохранить спокойствие и пригласить гостя в отдельную зону для беседы. Фраза: «Уважаемый гость, приношу искренние извинения за доставленные неудобства. Пройдите, пожалуйста, в наш переговорный зал, мы обсудим ситуацию и найдем решение».
- Шаг 2. Выслушать гостя без перебивания, используя техники активного слушания. Фраза: «Я внимательно вас слушаю. Расскажите, пожалуйста, подробнее, что произошло».
- Шаг 3. Проявить эмпатию и извиниться. Фраза: «Я полностью понимаю ваше возмущение. Это действительно неприятная ситуация, и я приношу вам свои личные извинения от имени всего отеля».
- Шаг 4. Уточнить ожидания гостя и предложить варианты компенсации. Фраза: «Мы ценим вашу лояльность и хотим исправить ситуацию. Мы можем предложить вам либо скидку 30% на текущее проживание, либо улучшенный номер завтра при освобождении. Какой вариант вам подходит?»
- Шаг 5. Согласовать решение, реализовать и поблагодарить. Фраза: «Мы договорились о скидке 30% и бесплатном ужине. Я сейчас оформлю все документы. Спасибо за понимание, мы очень ценим ваше терпение».

4. Правила предотвращения подобных ситуаций:

1. Ввести систему «красного флага» для VIP-гостей — если гость имеет статус VIP, его бронирование фиксируется в системе как «не подлежит переносу».
2. Внедрить практику обзвона VIP-гостей за 3 дня до заезда для подтверждения всех пожеланий.
3. Разработать четкий регламент компенсаций для форс-мажорных ситуаций (скидки, услуги, бонусы), чтобы менеджер всегда имел готовый набор вариантов для предложения гостю.

КЕЙС № 2

«Дилемма горничной: находка в номере»

1. Анализ вариантов поведения:

- Вариант «забрать себе» — нарушение **честности**, **долга**, **чести**, **ответственности**.
- Вариант «отвезти самой в аэропорт» — нарушение **долга** (покидание рабочего места) и **трудовой дисциплины**, хотя мотив хороший.
- Вариант «сообщить руководству» — соблюдение всех этических норм.

2. Этически корректный алгоритм действий горничной:

1. Немедленно сообщить о находке старшей горничной или руководителю службы хаускипинг по рации или телефону.
2. Сдать находку в бюро находок с фиксацией в журнале (время, место, описание предмета, номер комнаты, имя гостя).
3. Попросить руководителя срочно связаться со службой приема для контакта с гостем в аэропорту.
4. Если есть курьерская служба отеля или возможность отправить запонки с водителем трансфера, организовать доставку в аэропорт.
5. В любом случае сохранить добросовестность и не брать чужое имущество.

3. Алгоритм действий руководителя службы хаускипинг:

1. Принять информацию от горничной и подтвердить, что она поступила правильно.
2. Зафиксировать находку в электронной системе.

3. Связаться со службой приема, чтобы найти контактные данные гостя и позвонить ему в аэропорт.
4. Если гость еще не улетел, предложить варианты: отправить запонки с курьером, задержать вылет с разрешения гостя (если это возможно) или упаковать и отправить почтой по адресу, указанному гостем.
5. Поблагодарить горничную за добросовестность и поощрить (благодарность, премия, запись в личное дело).

КЕЙС № 3

«Культурный шок гостя из Китая»

1. Ошибки сотрудника при заселении:

- **Нарушение дистанции** — в китайской культуре не принято крепкое рукопожатие и прямой зрительный контакт (это может быть расценено как вызов).
- **Громкий и быстрый темп речи** — гостю сложно понять информацию, он теряется.
- **Показывание пальцем** — в ряде азиатских культур это невежливый жест.
- **Отсутствие эмпатии** — сотрудник не учел стресс гостя, вызванный языковым барьером и культурными отличиями.
- **Игнорирование просьбы о переселении** — ответ «все номера одинаковые» обесценивает пожелания гостя.

2. Почему важен этаж для китайского гостя:
В китайской культуре число 4 считается несчастливым (звучит как слово «смерть»), поэтому этажи с цифрой 4, номера с четверкой часто избегают. Для китайского гостя проживание на 4 этаже может ассоциироваться с негативом и плохой энергией.

3. Алгоритм действий сотрудника ресепшн:

При заселении:

1. Поприветствовать гостя с легким поклоном или уважительной улыбкой, избегая крепкого рукопожатия и длительного зрительного контакта.
2. Говорить медленно, четко, использовать простые слова и жесты.
3. Предложить гостю выбор этажа (не называя 4 этаж, спросить: «Предпочитаете верхние или нижние этажи?»).
4. Если гость выбрал этаж — зафиксировать его пожелание.

При жалобе на этаж:

1. Принести извинения за то, что не учли культурные особенности: «Приношу извинения, мы не знали о ваших предпочтениях».
2. Предложить переселить гостя на другой этаж (7, 5 или другой, без цифры 4).
3. Помочь гостю с переездом (портье, помощь с багажом).
4. Поблагодарить за понимание: «Благодарим, что вы сообщили нам об этом. Теперь мы знаем ваши предпочтения и учтем в будущем».

КЕЙС № 4

«Жалоба гостя на грубость горничной»

1. Нарушения со стороны горничной:

- Нарушение принципа **уважения** к гостю (недопустимо повышать тон и захлопывать дверь).
- Нарушение **доброжелательности** и **эмпатии** (отсутствие понимания потребности гостя).
- Нарушение **профессионального этикета** (нельзя говорить на языке, непонятном гостю, тем более в грубой форме).
- Нарушение **корпоративного стандарта обслуживания** (сотрудник не должен демонстрировать усталость и раздражение).

2. Алгоритм действий руководителя с гостем:

- Шаг 1. Встретить гостя лично, пригласить в переговорную зону.

- Шаг 2. Выслушать гостя с использованием техник активного слушания, дать выговориться.
- Шаг 3. Проявить эмпатию и извиниться: «Приношу самые искренние извинения от лица всего отеля. Ситуация абсолютно недопустима».
- Шаг 4. Объяснить, какие меры будут приняты: «Я проведу беседу с сотрудницей и приму меры. Мы также хотим компенсировать вам неудобства».
- Шаг 5. Предложить компенсацию (скидка, бесплатный ужин, бутылка вина).
- Шаг 6. Поблагодарить гостя за обращение: «Спасибо, что сообщили нам. Ваше мнение помогает нам становиться лучше».

3. Беседа с горничной по модели «сэндвич»:

- **Позитив:** «Мария, я знаю тебя как ответственного сотрудника, который всегда перевыполняет план по уборке. Ты действительно очень стараешься, и мы это ценим».
- **Коррекция (конструктивная критика):** «Но сегодня случился серьезный инцидент. Гость пожаловался на твой тон и поведение. Когда гость вернулся в номер, ты захлопнула дверь и сказала ему ждать в коридоре. Это абсолютно недопустимо по стандартам нашего отеля. Вместо этого нужно было: извиниться, объяснить ситуацию на простом английском или жестами, предложить вернуться через 5 минут и продолжить уборку после гостя. Как ты думаешь, как гость мог воспринять твои действия?»
- **Позитив (завершение):** «Я уверена, что это была ошибка из-за усталости, и в следующий раз ты обязательно проявишь профессионализм. У тебя отличная репутация, и мы верим, что такие ситуации не повторятся».

4. Меры профилактики:

- Регулярные тренинги по обслуживанию гостей и межкультурной коммуникации для всего персонала.
- Обучение базовым фразам на английском для службы хаускипинг (включая вежливые фразы).
- Введение стандарта: «всегда улыбнуться и извиниться, если помешал гостю».
- Внедрение системы «тайный гость» для контроля качества обслуживания.

КЕЙС № 5

«Ошибка в бронировании из-за недопонимания»

1. Нарушенные этические нормы:

- Со стороны менеджера — нарушение **принципа честности** (предоставление неполной информации), нарушение **обязательности** (не уточнил детали бронирования).
- Со стороны сотрудника ресепшн — нарушение **эмпатии** (не попытался понять чувства гостя), нарушение **конструктивности** (категоричный отказ без поиска решения).

2. Алгоритм действий сотрудника ресепшн:

- Шаг 1. Признать корректность претензии гостя: «Вы абсолютно правы, в письме указан балкон. Это наша ошибка, мы неправильно сформулировали информацию».
- Шаг 2. Принести извинения: «Приношу свои извинения за то, что вы столкнулись с этим».
- Шаг 3. Проверить реальную возможность переселения: «Позвольте проверить, есть ли возможность переселить вас на этаж выше сегодня или завтра».
- Шаг 4. Если переселение невозможно сегодня, предложить компенсацию: «К сожалению, сегодня нет свободных номеров с балконом. Но мы можем предложить вам скидку 20% на проживание или бесплатный ужин в ресторане. Какой вариант вы выберете?»
- Шаг 5. Если гость остается на 1 этаже, предложить альтернативу: «Также мы можем организовать вам доступ к террасе на крыше — там есть прекрасный вид и балконная зона».

- Шаг 6. Зафиксировать решение и поблагодарить: «Мы учтем ваши пожелания при следующем бронировании. Спасибо за понимание».

3. Алгоритм для менеджера по бронированию в будущем:

- При подтверждении бронирования всегда уточнять этаж и наличие балкона, если эта информация важна.
- Использовать четкие формулировки в письмах: «Номер с балконом (при наличии на этажах 2–5)» или «Номер с балконом (балкон может отсутствовать на 1 этаже)».
- При бронировании групп заранее проверять доступность номеров с балконами и фиксировать пожелания гостей.
- Внедрить в систему бронирования поле «Обязательные пожелания» и отслеживать его выполнение.

КЕЙС № 6

«Сотрудник занижает цены для знакомых»

1. Нарушения со стороны Алексея:

- **Нечестность** — занижение цен в личных целях.
- **Долг** — нарушение служебных обязанностей (неправомерное использование скидок).
- **Ответственность** — нанесение финансового ущерба отелю.
- **Справедливость** — неравное отношение к гостям, дискриминация по признаку знакомства.
- **Честь** — подрыв профессиональной чести сотрудника.

2. Этическая дилемма Елены и варианты поведения:

Вариант поведения	**Этическая оценкаФ**
Сделать вид, что ничего не заметила, промолчать	**Неэтично** — способствует укрывательству нарушений, делает Елену соучастницей
Поговорить с Алексеем наедине и попросить прекратить	**Этичный первый шаг** — возможность решить проблему без вовлечения руководства
Анонимно сообщить руководству	**Этично** — прекращает нарушение, но не дает возможности коллеге исправиться добровольно
Сообщить руководству открыто	**Этично** — профессиональный долг требует информирования руководства, но может испортить отношения

3. Алгоритм действий для Елены:

1. Собрать факты (записать даты, номера броней, фамилии гостей, суммы скидок).
2. Поговорить с Алексеем наедине в спокойной обстановке: «Алексей, я заметила, что ты оформляешь скидки своим знакомым. Это нарушение корпоративной этики и наносит ущерб отелю. Я прошу тебя прекратить эту практику, чтобы мне не пришлось сообщать руководству. Я даю тебе возможность исправить ситуацию».
3. Если Алексей продолжает нарушения или не реагирует — подготовить письменное заявление на имя руководителя с фактами.
4. Если решение о сообщении руководству принято — сделать это корректно, без эмоций, только по фактам.

4. Алгоритм действий руководителя:

1. Получить информацию от Елены (или из анонимного источника), сохранить конфиденциальность.
2. Проверить факты через журнал бронирований, кассовые отчеты.
3. Провести беседу с Алексеем (по модели «сэндвич»):
    - **Позитив:** «Алексей, ты хороший сотрудник, и мы ценим твой вклад в работу отеля. У тебя отличные отзывы от гостей».
    - **Коррекция:** «Однако у нас есть информация, что ты систематически занижаешь цены для своих знакомых и оформляешь скидки, которые не предусмотрены политикой отеля. Это нарушение трудовой дисциплины и наносит ущерб. Мы не можем это игнорировать. Я прошу тебя объяснить ситуацию. Как ты собираешься ее исправить?»
    - **Позитив:** «Мы даем тебе возможность все исправить и продолжить работать в команде. Если нарушения прекратятся и ты возместишь ущерб (если это возможно), мы сохраним ситуацию конфиденциально и не будем применять крайние меры».
4. Принять меры в зависимости от реакции Алексея: дисциплинарное взыскание, удержание суммы ущерба, пересмотр системы контроля бронирований.
5. Усилить внутренний контроль (внедрить лимиты скидок, утверждение скидок руководителем).
6. Провести общее собрание с напоминанием о корпоративной этике и правилах предоставления скидок.