

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.08.2025 11:16:05
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

ООО «ЭЙБИАР ХОСПИТАЛИТИ»

Генеральный директор

Е.А. Боровских

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. ректора РМАТ

В.А. Жидких

**Программа повышения квалификации
«Работа с возражениями – жалоба как возможность»**

(код 14-11)

36 часов

Автор программы:

Е.А. Боровских

Директор Центральных туристских курсов к.пед.н., доцент Г.И. Зорина

г. Химки

2025г.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа повышения квалификации, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и с учетом профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н, постановления правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» и постановления правительства РФ от 27 декабря 2024 г. №1952 «Об утверждении правил классификации средств размещения и правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии».

Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере управления предприятиями, осуществляющими гостиничную деятельность.

1.2. Нормативные документы для разработки программы повышения квалификации

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ);
- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 (далее – ФГОС ВО);
- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н;
- Постановление правительства РФ от 27 декабря 2024 г. №1952 «Об утверждении правил классификации средств размещения и правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии»;
- Постановление правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по программе повышения квалификации

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме; оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания).

Перечень планируемых результатов обучения по программе повышения квалификации.

Результаты освоения программы повышения квалификации определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

Н п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)		
1.	33.007	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный N 37395)

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень (подуровень) квалификации
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6
				Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
				Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие общепрофессиональные компетенции:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами .	Знает объекты стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты. Умеет определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и

		сертификации по качеству оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеет навыками определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сферы гостеприимства и общественного питания; навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.
--	--	---

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения
ПК-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	Знает подходы и принципы обслуживания, методики разработки внутрифирменных регламентов и корпоративных стандартов. Умеет разрабатывать и внедрять внутрифирменные регламенты и корпоративные стандарты обслуживания гостей в деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Владеет навыками прохождения процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)

	ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	организации сферы гостеприимства и общественного питания.
--	---	---

Категории обучающихся: к освоению программы повышения квалификации допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное (руководители и заместители среднего звена) и (или) высшее образование (руководители высшего звена); лица, получающие среднее профессиональное (руководители среднего звена) и (или) высшее образование (руководители высшего звена).

При освоении программы повышения квалификации параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

Область профессиональной деятельности – «Гостиничное дело. Гостиничный и туристский бизнес».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий.

Срок обучения: 7 дней.

Трудоемкость программы: 36 часов.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля, программы	Объем, ч	Промежуточная аттестация
1	Модуль «Комплексное управление жалобой: обоснованные, необоснованные возражения»	16	Промежуточный тест
2	Модуль «Типы агрессивного поведения ABCD: Эффективная фразеология»	14	Промежуточный тест
3	Итоговая аттестация	2	Зачет
	ИТОГО	36	

Календарный учебный график

1 раздел	2 раздел	Итоговая аттестация
1-3 день	4-6 день	7 день

Продолжительность программы может быть увеличена по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1	Комплексное управление жалобой: обоснованные, необоснованные возражения.	ОПК-3 ПК-5	Трудные ситуации при коммуникации с гостями. Гостевые возражения: как сохранить спокойствие и найти решение. Определение стресса и способы снижения эмоционального напряжения. Симптомы стресса: физиологические, психологические, поведенческие, интеллектуальные. Как распознать стресс у себя и коллег: тело, эмоции и поведение. Обоснованные возражения, необоснованные возражения – алгоритм работы с возражениями: как превратить жалобу в лояльность. Чемпионы сервис: не просто сервис – а впечатления: как удивлять гостей.
2	Типы агрессивного поведения ABCD: Эффективная фразеология.		Типология агрессивного поведения ABCD, Алгоритмы реагирования на возражения в рамках каждого поведенческого типа. Развитие навыков управления реакцией в условиях возражений пациентов на каждом типе поведения. Приемы снижения эмоционального

			напряжения Профессиональная фразеология Ошибки, которые не следует допускать в коммуникации с гостем.
--	--	--	---

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущая аттестация

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому разделу в виде компьютерного теста в системе КИС РМАТ.

Примерные задания по промежуточному тестированию:

Промежуточное тестирование по разделу 1.

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Какой первый шаг при общении с гостем, который возражает?
 - а) Немедленно предложить компенсацию
 - б) Выслушать без прерываний, дать выговориться
 - с) Передать гостя вышестоящему руководителю
 Ответ: б)

2. Какой из перечисленных признаков относится к поведенческим симптомам стресса?
 - а) Учащенное сердцебиение
 - б) Повышенная раздражительность
 - с) Трудности с концентрацией
 Ответ: б)

3. Какая техника НЕ подходит для быстрого снижения стресса?
 - а) Глубокое дыхание «4-7-8»
 - б) Анализ проблемы в момент конфликта
 - с) Короткая прогулка
 Ответ: б) (в момент конфликта это усилит напряжение)

4. Что важнее в разрешении конфликта?
 - а) Быстро закрыть вопрос
 - б) Дать гостю почувствовать, что его услышали
 - с) Строго следовать инструкции
 Ответ: б)

5. Гость требует невозможного (например, бесплатный апгрейд при полной загрузке отеля). Ваши действия?
 - а) Вежливо объяснить ситуацию и предложить альтернативу
 - б) Сказать «Нет» — правила есть правила
 - с) Пообещать «в следующий раз»
 Ответ: а)

6. Какой метод НЕ помогает предотвратить профессиональное выгорание?

- a) Регулярные перерывы в течение смены
- b) Постоянный анализ своих ошибок после работы
- c) Хобби вне работы

Ответ: b)

7. Возражения

Какая фраза неэффективна при ответе на жалобу?

- a) «Понимаю ваше недовольство»
- b) «Вы не первый, кто так говорит»
- c) «Давайте разберемся, как это исправить»

Ответ: b)

8. Что создает «эффект запоминающегося сервиса»?

- a) Следование скрипту без отклонений
- b) Персонализированное внимание к гостю
- c) Максимальная скорость обслуживания

Ответ: b)

Промежуточное тестирование по разделу 2.

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Какой из типов агрессивного поведения (по модели ABCD) характеризуется пассивно-агрессивными реакциями (например, сарказм, игнорирование)?

- a) Тип А (Завышенные требования)
- b) Тип В (Критика правил компании)
- c) Тип С (Личная критика)
- d) Может присутствовать в любом типе

Ответ: d)

2. Какой первый шаг в работе с возражением при типе агрессивного поведения С?

- a) Немедленно предложить решение
- b) Дать эмоциям стихнуть (техника "пауза + нейтральный тон")
- c) Передать ситуацию руководителю

Ответ: b)

3. Какая техника НЕ подходит для быстрого снижения стресса в конфликте?

- a) Дыхание "4-7-8" (вдох – 4 сек, задержка – 7, выдох – 8)
- b) Мысленный счет до 10
- c) Подробный анализ мотивов гостя в момент эскалации

Ответ: c)

4. Какая фраза деэскалирует конфликт?

- a) "Вы обязаны понимать наши правила!"
- b) "Давайте я уточню детали, чтобы помочь"
- c) Такое бывает, но это не наша вина

Ответ: b)

5. Что является грубой ошибкой при общении с гостем, который эмоционально возражает?

- а) Поддержание зрительного контакта
- б) Переход на личности ("Вы слишком эмоциональны")
- с) Фиксация ключевых претензий

Ответ: б)

6. Как корректно ответить на несправедливое обвинение ("Вас вообще не учили работать!")?

- а) "Это неправда, я профессионал!"
- б) "Мне важно понять, что вас не устроило"
- с) "Если вам не нравится – уходите"

Ответ: б)

7. Профессиональная лексика

Какое слово усилит негатив в конфликте?

- а) "Я сожалею"
- б) "Ваша претензия"
- с) "Возможность" (например: "Давайте найдем возможность решить это")

Ответ: б)

8. Гость ехидно комментирует: "Ну конечно, у вас ВСЕГДА все занято!". Ваши действия:

- а) Игнорировать тон, ответить по сути
- б) Парировать сарказмом
- с) Извиниться без объяснений

Ответ: а)

9. Какой принцип приоритетный в работе с жалобами?

- а) Подавить эмоции гостя авторитетом
- б) Перевести диалог в конструктивное русло
- с) Максимально сократить время общения

Ответ: б)

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации» по разделам 1,2.**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51 до 100 % заданий	зачтено

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста, который формируется случайным образом автоматически системой КИС РМАТ из вопросов промежуточного тестирования по разделам 1-2.

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест итоговой аттестации»**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51 до 100 % заданий	зачтено

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература:

1. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей/ Дейл Карнеги ; пер. с англ. — Москва : Попурри, 2020. — 352 с.
2. Эмоциональный интеллект в бизнесе/ Д. Гоулман ; пер. с англ. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 512 с.
3. Организация турагентской деятельности: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 310 с.
4. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с.
5. Управление гостиничным и ресторанным сервисом/ Б. Дейвис, К. Локвуд. — Москва :Юнити-Дана, 2019. — 511 с.

Дополнительная литература:

1. Переговоры без поражения. Гарвардский метод/ Д. Шапиро. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 352 с.
2. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020
3. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие/ Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017
4. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017
5. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018
6. Типология конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе/ Т.Е. Иванова // Сервис в России и за рубежом. — 2021

Материально-технические условия реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.