

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 25.08.2026 12:03:02
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca91d2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и комиссии по
профессиональным модулям
Протокол от 13.04.2026 № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда

и дополнительных услуг

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург 2026 год

Автор-составитель: заведующий образовательным направлением, преподаватель Кулик Анна Эдуардовна

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин общепрофессионального цикла, специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»: Кулик Анна Эдуардовна

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине	6
2 Структура и содержание дисциплины	11
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	11
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	12
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ ...	16
3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	17
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	17
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся	20
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся ...	26
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	35
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	36
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ...	39

1. Общие положения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Междисциплинарный курс МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» включён в профессиональный модуль ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и преподается на 3 курсе.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины

Содержание междисциплинарного курса МДК.02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» направлено на формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области организации и функционирования службы приема и размещения гостиничного предприятия. В процессе изучения курса студенты овладевают ключевыми профессиональными компетенциями, необходимыми для эффективной организации эксплуатации номерного фонда, управления текущей деятельностью соответствующих служб гостиничного предприятия и предоставления дополнительных услуг.

В задачи курса входит:

- Освоение технологических процессов эксплуатации номерного фонда (виды уборки, контроль качества, работа прачечной и химчистки) и организация обслуживания различных категорий гостей, включая VIP.
- Формирование навыков управления персоналом службы номерного фонда: распределение обязанностей, проведение инструктажей, планирование текущей деятельности и контроль исполнения.
- Овладение практическими умениями по обеспечению сохранности имущества и ценностей гостей (организация работы камер хранения, сейфов, учет забытых вещей).

- Приобретение компетенций по организации и контролю деятельности службы дополнительных услуг, включая информирование гостей, выполнение запросов и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине				
		Знания	Умения	Навыки
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	самостоятельно формулировать и актуализировать проблему; определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности.	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	осознавать ценность научной деятельности, быть готовым осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; знать как получать информацию из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления; в решении когнитивных, коммуникативных и	уметь формулировать информационные запросы в соответствии с поставленными задачами координации работы служб, осуществлять поиск, обработку и структурирование данных с использованием специализированного программного обеспечения и интернет-ресурсов, а также формировать аналитические отчеты для принятия обоснованных управленческих решений и оперативного взаимодействия между подразделениями предприятия туризма	

		организационных задач использовать средства информационных и коммуникационных технологий, соблюдая требования эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.	и гостеприимства.	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	оценивать ситуацию в профессиональной сфере и принимать осознанные решения, ориентироваться на морально-нравственные нормы и ценности, осознавать личный вклад в построение устойчивого будущего, проявлять ответственное отношение к семье и осознанное понимание ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России; выявлять проблемы и ставить задачи в новых ситуациях, составлять планы их решения с учетом имеющихся ресурсов и собственных предпочтений; постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень, проявляя широкую эрудицию в различных областях знаний	уметь определять дефициты собственных компетенций, выстраивать индивидуальную траекторию профессионального развития с учетом тенденций развития индустрии гостеприимства, а также применять знания по финансовой грамотности для планирования ресурсов служб предприятия, оценки рентабельности предлагаемых решений и обоснования управленческих решений в различных жизненных и профессиональных ситуациях;	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	знать преимущества командной и индивидуальной работы, понимать общие цели, организовывать и координировать действия по их достижению	уметь выстраивать продуктивное взаимодействие с коллегами из различных служб предприятия туризма и гостеприимства, определять общие цели и задачи коллективной работы,	

		психологические особенности личности правила оформления документов	распределять обязанности с учетом профессиональных компетенций и индивидуальных особенностей членов команды; умеет координировать совместную деятельность, организовывать эффективную коммуникацию между подразделениями, своевременно разрешать конфликтные ситуации для достижения единого результата в профессиональной деятельности.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	знать нормы современного русского литературного языка, правила построения устной и письменной профессиональной коммуникации, а также особенности социального и культурного контекста, влияющие на выбор языковых средств и стилей общения в данной профессиональной сфере	уметь грамотно и уместно использовать языковые средства при устном и письменном взаимодействии с коллегами, партнерами и гостями, владеет навыками ведения деловой переписки, составления служебной документации; умеет подбирать и адаптировать стиль коммуникации в зависимости от ситуации общения, с учетом культурных особенностей собеседника и профессионального контекста деятельности.	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	знать структуру и правила оформления профессиональной документации в сфере туризма и гостеприимства на государственном (русском) и иностранном языках, профессиональную терминологию, используемую в договорах, заявках, отчетах и нормативных документах, а также основные грамматические и стилистические нормы деловой письменной речи на иностранном	понимает и правильно интерпретирует содержание профессиональной документации, на русском и на иностранном языке; владеет навыками работы с двуязычной профессиональной документацией составляет и оформляет стандартные виды профессиональных документов с соблюдением требований к структуре, содержанию и языковым нормам для	

		языке	эффективного документооборота и взаимодействия с иностранными партнерами;	
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения

		размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения,

	номерного фонда гостиничного предприятия.	Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической	также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
--	--	---	--	--

		безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.		
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

		и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
--	--	---	---	--

		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения		
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила антитеррористической	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения

		безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения		требований охраны труда на рабочем месте
--	--	---	--	---

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1 – Объем учебной дисциплины и виды работ

Виды учебной работы	Объем учебной работы
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	88
лекции	28
практические занятия	28
самостоятельная работа обучающихся	30
консультации	2
промежуточная аттестация	
Формы промежуточной аттестации	зачет с оценкой

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Тематический план и содержание междисциплинарного курса представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Тематический план и содержание:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Распределение часов, очно/заочно			Формируе мые компетенц ии	Формы текущего контроля
			Л	ПР	СРС		
А	1	2	3	4	5	6	7
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			6	6	6		
Раздел 1. Организационная структура и функции службы управления номерным фондом							
1	Тема 1.1. Роль, место и структура службы номерного фонда в гостинице	Цели, задачи и функции службы управления номерным фондом. Взаимодействие с другими подразделениями (приём и размещение, инженерная служба, служба питания). Классификация номеров и типы номерного фонда. Нормативные документы, регламентирующие эксплуатацию номерного фонда (СанПиН, ГОСТы, правила пожарной безопасности).	2		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ПК 2.1	О, ПЗ, Д
		Практическое занятие: Анализ структуры службы номерного фонда на примере конкретной гостиницы (по видео- или фото-материалам). Составление схемы взаимодействия служб. Самостоятельная работа: Подготовка реферата на тему «История развития службы эксплуатации номерного фонда в России и за рубежом»		2	2		
2	Тема 1.2. Организация рабочих мест сотрудников службы	Требования к рабочим местам горничных, супервайзеров, менеджеров по эксплуатации. Оборудование, инвентарь, моющие средства и расходные материалы. Правила хранения и учёта. Графики работы и сменности. Практическое занятие: Разработка схемы организации рабочего места горничной (перечень инвентаря, тележки, комплектация). Расчёт потребности в расходных материалах на смену. Самостоятельная работа: Разработка памятки «Организация рабочего места горничной» (схема, перечень инвентаря, правила хранения).	2	2	2		

3	Тема 1.3. Кадровое обеспечение службы номерного фонда	Профессиональные стандарты и должностные инструкции. Требования к квалификации сотрудников. Система мотивации и оценка эффективности работы. Проведение инструктажей (вводный, первичный на рабочем месте). Практическое занятие: Разработка должностной инструкции для горничной (или супервайзера). Решение ситуационных задач по распределению обязанностей в смене. Самостоятельная работа: Сравнительный анализ должностных инструкций горничной из трёх разных гостиничных сетей (выводы в виде таблицы).	2	2	2		
Раздел 2. Технология эксплуатации номерного фонда и контроль качества			6	6	6		
4	Тема 2.1. Виды и периодичность уборки номеров и общественных зон	Лекция: Классификация уборок: ежедневная (текущая), промежуточная, генеральная, после выезда гостя. Технологические карты уборки. Правила уборки санитарных комнат, коридоров, холлов. Особенности уборки номеров для гостей с ограниченными возможностями. Практическое занятие: Составление технологической карты уборки номера категории «стандарт». Отработка последовательности действий при уборке (с использованием видео-тренажёра или ролевой игры). Самостоятельная работа: Разработка технологической карты уборки номера категории «люкс» (с учётом дополнительных элементов: мини-бар, джакузи, камин).	2	2	2	ОК 01, ОК 02, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.4	О, ПЗ, Т
5	Тема 2.2. Стандарты качества уборки и контроль	Лекция: Показатели качества уборки (визуальные, инструментальные). Методы контроля: проверка супервайзером, выборочный контроль, чек-листы. Работа с жалобами гостей на качество уборки. Корректирующие действия. Практическое занятие: Заполнение чек-листа контроля качества уборки. Анализ типичных дефектов и разработка предложений по их устранению. Самостоятельная работа: Подготовка презентации на тему «Современные методы контроля качества уборки в гостиницах высокой категории» (не менее 10 слайдов).	2	2	2		
6	Тема 2.3. Организация работы прачечной, химчистки и бельевой службы	Технологический цикл обработки белья и текстиля. Приём, сортировка, стирка, глажка, хранение. Учёт движения белья (чистое, грязное, выданное). Взаимодействие с прачечной (собственной или аутсорсинговой). Нормы расхода и запасы.	2	2	2		

		Практическое занятие: Расчёт потребности в постельном белье для заданного количества номеров (с учётом оборачиваемости). Заполнение журнала учёта выдачи и возврата белья. Самостоятельная работа: Расчёт месячной потребности в белье для гостиницы на 100 номеров с учётом коэффициента сезонности (предоставить расчётную ведомость).					
Раздел 3. Организация обслуживания гостей и предоставление дополнительных услуг			6	6	6		
7	Тема 3.1. Обслуживание различных категорий гостей (VIP, корпоративные, семьи с детьми)	Особенности подготовки номеров для VIP-гостей: знаки внимания, приветственные наборы, карточки-приветствия. Организация заезда и выезда для групп. Услуги для семей с детьми (детская кроватка, стульчик, меню). Особенности обслуживания длительно проживающих гостей. Практическое занятие: Разработка сценария подготовки номера для VIP-гостя (перечень знаков внимания, оформление). Моделирование ситуации заселения семьи с детьми. Самостоятельная работа: Разработка программы обслуживания VIP-гостя (полный пакет: от бронирования до выезда, включая все знаки внимания и дополнительные услуги).	2	2	2	ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 2.2, ПК	О, ПЗ, Т
8	Тема 3.2. Организация дополнительных услуг: консьерж-сервис, бизнес-услуги, питание в номере	Классификация дополнительных услуг (бытовые, деловые, развлекательные, медицинские, трансфер). Стандарты предоставления услуги «Room service» (питание в номер). Организация работы консьержа: информирование гостей, бронирование билетов, экскурсий, такси. Взаимодействие со сторонними поставщиками. Практическое занятие: Разработка памятки по дополнительным услугам для гостя (на русском и английском языках). Деловая игра «Запрос гостя на дополнительную услугу» (обработка заявки, связь с поставщиком). Самостоятельная работа: Создание буклета (макета) по дополнительным услугам гостиницы для размещения в номерах (формат А4, двусторонний).	2	2	2		
9	Тема 3.3. Санитарно-эпидемиологические требования и безопасность при предоставлении услуг	Требования СанПиН 2.1.3684-21 к содержанию номеров и общественных зон. Обработка поверхностей, дезинфекция, использование средств защиты. Обеспечение безопасности гостей в номерах (замки, доводчики, пожарные извещатели). Инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях.	2	2	2		

		Практическое занятие: Разработка памятки для горничной по соблюдению санитарных норм. Решение ситуационных задач по обеспечению безопасности (пожар, медицинская помощь). Самостоятельная работа: Изучение актуального СанПиН и составление чек-листа проверки санитарного состояния номера перед заездом гостя.					
Раздел 4. Управление персоналом и документационное обеспечение			4	4	6		
10	Тема 4.1. Планирование работы и распределение обязанностей в смене	Составление графиков работы, расчёт численности сотрудников в зависимости от загрузки. Делегирование задач, определение приоритетов. Проведение планерок и сменных совещаний. Мотивация команды. Практическое занятие: Составление сменного графика работы горничных для гостиницы с заданной загрузкой (заданным количеством занятых номеров). Самостоятельная работа: Разработка графика работы горничных на неделю для гостиницы со средней загрузкой 80% (с учётом выходных и праздничных дней).	2	2	2	ОК 03, ОК 04, ПК 2.3	О, ПЗ
11	Тема 4.2. Документирование деятельности службы номерного фонда	Журналы учёта (заявки на уборку, бельевого, забытых вещей). Отчётные формы (суточный отчёт горничной, рапорт супервайзера). Акты о порче имущества, акты приёма-передачи номеров после ремонта. Электронный документооборот (PMS, программы учёта). Практическое занятие: Заполнение суточного отчёта горничной и рапорта супервайзера. Оформление акта о забытых вещах. Работа с демо-версией PMS для учёта уборки. Самостоятельная работа: Комплексное заполнение всех обязательных форм отчётности за одну смену (суточный отчёт, бельевого журнал, журнал заявок) на основе вводных данных.	2	2	4	ОК 02, ОК 09, ПК 2.3	О, ПЗ, Т
12	Тема 4.3. Информационные технологии и автоматизация учёта (PMS)	Лекция: Современные программные комплексы управления гостиницей (PMS): функции, модули (управление номерами, учёт уборки, заявки гостей, интеграция с бухгалтерией). Работа с электронными журналами и отчётами. Использование мобильных приложений для горничных. Практическое занятие: Работа с демо-версией PMS: создание заявки на уборку, отметка о выполнении, формирование отчёта по занятости номеров. Настройка статусов номеров (чистый, занят, на уборке). Самостоятельная работа: Сравнительный обзор двух PMS-систем	2	2	2	ОК 02, ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.3	О, ПЗ, Т

		(например, Омега и IC:Гостиница) по заданным критериям (функционал, удобство, стоимость) – оформить в виде таблицы.					
Раздел 5. Обеспечение сохранности имущества и безопасность			4	4	6		
13	Тема 5.1. Организация хранения багажа, сейфов и работа с забытыми вещами	Лекция: Правила приёма, хранения и выдачи багажа. Порядок пользования индивидуальными сейфами. Инструкция по сохранности ценностей. Классификация забытых вещей, сроки хранения, журнал учёта. Процедура уведомления гостя и передачи вещей. Практическое занятие: Моделирование приёма багажа на хранение, заполнение квитанции. Отработка действий при открытии сейфа (в т.ч. при забытом коде). Заполнение журнала забытых вещей. Самостоятельная работа: Разработка блок-схемы алгоритма действий сотрудника при обнаружении забытой вещи (с указанием сроков и инстанций).	2	2	2	ОК 02, ОК 06, ПК 2.1, ПК 2.2	О, ПЗ
14	Тема 5.2. Противопожарная безопасность и охрана труда	Лекция: Противопожарный режим в гостинице. План эвакуации, действия персонала при пожаре. Проверка систем пожаротушения. Охрана труда при уборке (работа с моющими средствами, электробезопасность). Практическое занятие: Изучение плана эвакуации гостиницы. Отработка действий при пожаре (ролевая игра). Проведение инструктажа по охране труда. Самостоятельная работа: Изучение правил пожарной безопасности (ППБ) для гостиниц и составление краткой памятки для персонала «Действия при возникновении пожара». 2 2 2 (ролевая игра), проверка памятки	2	2	4	ОК 03, ОК 06, ОК 09, ПК 2.2	О, ПЗ
		Итого часов:	28	28	30		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: зачёт с оценкой					
		Итого часов: 88 часов					

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице 2.4:

Таблица 2.4 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы промежуточного контроля	Формат проведения
Зачет с оценкой	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Контроль подключения студентов выполняет преподаватель.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций, видео, презентаций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения

3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Форма контроля	Метод контроля	Критерии оценивания
1	2	3	4
Текущий контроль			
1.	Опрос Фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы	устный	«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. «хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого; «удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого; «неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса
2.	Практические работы	практический	«отлично» – задание выполнено в полном объёме, без ошибок, продемонстрирован высокий уровень самостоятельности и творческий подход, глубокие знания материала, чёткое соблюдение стандартов и сроков; «хорошо» – задание выполнено в полном объёме, но есть незначительные ошибки или недочёты в оформлении, аргументации или полноте анализа. В целом продемонстрированы достаточные

			знания и умения; «удовлетворительно» – задание выполнено частично, есть пробелы в знаниях, ошибки в решении задачи, недостатки в оформлении или аргументации. Уровень освоения компетенций - приемлемый; «неудовлетворительно» - задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, демонстрируется недостаточный уровень сформированности компетенций. При оценивании результатов выполнения практической работы принимается во внимание: – соответствие задания требованиям и условиям. – правильность и полнота решения задачи. – практическое применение умений. – соблюдение стандартов и нормативов. – качество оформления документации. – умение работать в команде и взаимодействовать с коллегами. – самостоятельность и творческий подход. – аргументированность и логичность изложения. – соблюдение сроков выполнения задания.
3.	Тестирование	письменный	«отлично» – 90–100 % выполнения; «хорошо» – 75–89 % выполнения; «удовлетворительно» – 60–74 % выполнения; «неудовлетворительно» – менее 60 % выполнения или работа не представлена на проверку.
4.	Доклад	устный	«отлично» выставляется в том случае, если тема раскрыта полностью; представлен обоснованный объем информации; изложение материала логично, доступно; «хорошо» выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объеме; информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно; «удовлетворительно» выставляется в том случае, если раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность; «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если тема не раскрыта, имеются грубые ошибки или доклад не предоставлен

Промежуточная аттестация			
5.	Зачет с оценкой	устный, в форме индивидуальных ответов на вопросы	«зачтено-отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. «зачтено-хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого; «зачтено-удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого; «не зачтено-неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

1) Опрос (фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы) устный

Типовые темы вопросов для устного опроса

Блок 1.1. Структура и функции служб

1. Перечислите основные виды уборки номеров в гостинице и дайте их краткую характеристику (ежедневная, промежуточная, генеральная, после выезда).
2. Каковы особенности уборки санитарно-гигиенической зоны номера (ванной комнаты)? Назовите обязательные этапы и используемые средства.
3. Что входит в понятие «технологическая карта уборки номера»? Для чего она разрабатывается?
4. Какие требования предъявляются к уборке номеров для гостей с ограниченными возможностями здоровья?
5. Назовите основные визуальные и инструментальные показатели качества уборки.
6. Какие методы контроля качества уборки применяются в гостиничной практике? Опишите роль супервайзера.
7. Что такое чек-лист контроля уборки? Приведите примеры пунктов, которые в него включаются.
8. Каков порядок действий горничной при обнаружении несоответствия качества уборки (пятна, запах, неисправности)?
9. Как следует реагировать на жалобу гостя на плохую уборку номера? Перечислите этапы работы с претензией.
10. Предложите не менее трёх мероприятий по повышению качества уборки номерного фонда в гостинице.

Типовые темы практических занятий:

1. Оценка поведения различных групп покупателей.
2. Сообщение «Моя первая реклама»
3. Увеличение скорости продаж гостиничного продукта. Сообщение
4. Установление цены гостиничного номера.
5. Расчет себестоимости гостиничного номера.
6. Установление наценки на гостиничный продукт.

Типовые темы докладов:

Раздел 1. Организационная структура и функции службы управления номерным фондом

1. Эволюция службы эксплуатации номерного фонда в гостиничной индустрии: от горничной до менеджера по качеству.
2. Сравнительный анализ организационных структур службы номерного фонда в гостиницах разных категорий (3*, 4*, 5*).
3. Профессиональные стандарты в гостиничном хозяйстве: содержание и значение для сотрудников номерного фонда.
4. Система мотивации персонала службы эксплуатации: современные подходы и практические примеры.
5. Взаимодействие службы номерного фонда с другими подразделениями гостиницы (приём и размещение, инженерная служба, служба питания): проблемы и пути решения.

Раздел 2. Технология эксплуатации номерного фонда и контроль качества

1. Современные технологии и инвентарь для уборки номеров: обзор оборудования и расходных материалов.
2. Особенности уборки номеров категории «люкс» и апартаментов: стандарты и знаки внимания.
3. Методы контроля качества уборки в международных гостиничных сетях (на примере Marriott, Hilton, Accor).
4. Организация работы бельевой службы и прачечной в гостиницах высокой категории: логистика и учёт.
5. Экологические аспекты эксплуатации номерного фонда: «зелёная» уборка, энергосбережение, сортировка отходов.
6. Использование чек-листов и мобильных приложений для контроля уборки: опыт российских гостиниц.

Раздел 3. Организация обслуживания гостей и предоставление дополнительных услуг

7. Подготовка номера для VIP-гостя: международные стандарты и национальные особенности (на примере России и зарубежных стран).
8. Организация обслуживания семей с детьми в гостинице: услуги, оснащение номеров, анимация.
9. Консьерж-сервис как фактор повышения лояльности гостей: функции, стандарты, примеры лучших практик.

10. Услуга «Room service» (питание в номер): организация, меню, стандарты сервировки и доставки.
11. Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию номерного фонда в условиях пандемий и пост-ковидного периода.
12. Безопасность гостей в номере: системы контроля доступа, противопожарные средства, инструкции по действиям в ЧС.

Раздел 4. Управление персоналом, документационное обеспечение и информационные технологии

1. Автоматизация учёта уборки и состояния номеров: обзор PMS-систем (Opera, 1С:Гостиница, R-Кеерг и др.).
2. Роль супервайзера в управлении сменой горничных: обязанности, методы контроля, разрешение конфликтов.
3. Документооборот службы номерного фонда: виды журналов, отчётов, актов и их значение для управления гостиницей.
4. Использование мобильных технологий для повышения эффективности работы горничных (планшеты, приложения, онлайн-отчёты).
5. Организация корпоративного обучения и повышения квалификации сотрудников эксплуатационных служб.

Раздел 5. Обеспечение сохранности имущества и безопасность

1. Организация хранения багажа и ценностей гостей: правила, ответственность, типичные проблемы и способы их решения.
2. Учёт и возврат забытых вещей в гостинице: правовые аспекты, процедуры, этика взаимодействия с гостем.
3. Противопожарная безопасность в гостиничных номерах: требования, инструктажи, эвакуационные планы и тренировки.
4. Охрана труда горничных и технического персонала: риски, средства защиты, профилактика травматизма.

Пример теста

Инструкция: Выберите один правильный вариант ответа из четырёх предложенных.

1. Какой вид уборки проводится в номере после выезда гостя?
 - а) Ежедневная (текущая)
 - б) Промежуточная
 - в) Генеральная

г) Уборка после выезда (выходная)

2. Какой документ содержит детальное описание последовательности действий горничной при уборке конкретного типа номера?

- а) Должностная инструкция
- б) Технологическая карта уборки
- в) График работы
- г) Журнал заявок

3. Какая служба в гостинице отвечает за приём, стирку, глажку и учёт постельного белья?

- а) Служба приёма и размещения
- б) Инженерная служба
- в) Бельевая / прачечная
- г) Служба консьержей

4. Кто из перечисленных сотрудников осуществляет контроль качества уборки номеров и проверяет работу горничных?

- а) Администратор стойки регистрации
- б) Супервайзер (инспектор) номерного фонда
- в) Менеджер по продажам
- г) Шеф-повар

5. Что такое PMS (Property Management System) в гостиничной деятельности?

- а) Система управления взаимоотношениями с клиентами
- б) Программный комплекс для автоматизации управления гостиницей (бронирование, учёт номеров, выставление счетов)
- в) Система видеонаблюдения
- г) Программа для расчёта заработной платы сотрудников

6. Какое действие должно быть выполнено в первую очередь при обнаружении забытой вещи гостем в номере?

- а) Выбросить вещь
- б) Передать вещь в камеру хранения и зарегистрировать в журнале забытых вещей
- в) Оставить вещь в номере до следующего заселения

г) Отнести вещь в прачечную

7. Какой из перечисленных методов НЕ относится к основным методам контроля качества уборки?

- а) Визуальный осмотр супервайзером
- б) Проверка с помощью чек-листа
- в) Анкетирование гостей после выезда
- г) Контроль температуры воды в душевой

8. Какая из дополнительных услуг обычно входит в компетенцию консьерж-сервиса?

- а) Стирка и химчистка одежды
- б) Бронирование билетов в театр и заказ такси
- в) Услуги салона красоты
- г) Фитнес-центр

9. С какой периодичностью должна проводиться генеральная уборка номера (согласно стандартам большинства гостиниц)?

- а) Каждый день
- б) Раз в неделю
- в) Раз в месяц
- г) Раз в квартал

10. При каком статусе номера горничная может начать уборку без дополнительного согласования с администратором?

- а) «Занят» (Occupied)
- б) «Свободен» (Vacant)
- в) «На ремонте» (Out of Order)
- г) «Забронирован» (Reserved)

3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к зачёту с оценкой

1. Охарактеризуйте цели, задачи и функции службы управления номерным фондом в гостинице.

2. Опишите структуру службы номерного фонда и её взаимодействие с другими подразделениями (приём и размещение, инженерная служба, служба питания).
3. Перечислите и дайте характеристику основным типам номерного фонда гостиницы.
4. Назовите нормативные документы, регламентирующие эксплуатацию номерного фонда (СанПиН, ГОСТы, правила пожарной безопасности).
5. Каковы требования к организации рабочего места горничной? Опишите оборудование, инвентарь и расходные материалы.
6. Какие требования предъявляются к квалификации сотрудников службы номерного фонда? Опишите систему мотивации персонала.
7. В чём заключается проведение вводного и первичного инструктажа на рабочем месте?
8. Перечислите виды уборки номеров и дайте их характеристику (ежедневная, промежуточная, генеральная, после выезда).
9. Что такое технологическая карта уборки номера? Приведите пример её содержания.
10. Каковы особенности уборки санитарных комнат, коридоров и общественных зон?
11. Опишите особенности уборки номеров для гостей с ограниченными возможностями здоровья.
12. Какие показатели качества уборки существуют (визуальные, инструментальные)? Как они оцениваются?
13. Опишите методы контроля качества уборки: роль супервайзера, чек-листы, выборочный контроль.
14. Каков порядок работы с жалобами гостей на качество уборки? Назовите корректирующие действия.
15. Опишите технологический цикл обработки белья и текстиля в прачечной и бельевой службе.
16. Как осуществляется учёт движения белья (чистое, грязное, выданное)? Какие нормы расхода и запасы применяются?
17. Каковы особенности подготовки номеров для VIP-гостей? Перечислите знаки внимания и приветственные наборы.
18. Опишите организацию заезда и выезда для групп гостей.
19. Какие услуги предоставляются для семей с детьми (детская кроватка, стульчик, меню)?
20. Охарактеризуйте особенности обслуживания длительно проживающих гостей.
21. Перечислите виды дополнительных услуг в гостинице (бытовые, деловые, развлекательные, медицинские, трансфер).

22. Каковы стандарты предоставления услуги «Room service» (питание в номере)?
23. Опишите организацию работы консьерж-сервиса: информирование гостей, бронирование билетов, экскурсий, такси.
24. Какие санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН) предъявляются к содержанию номеров и общественных зон?
25. Как обеспечивается безопасность гостей в номерах (замки, доводчики, пожарные извещатели, инструкции)?
26. Как составляются графики работы и рассчитывается численность сотрудников номерного фонда в зависимости от загрузки?
27. Опишите процесс распределения обязанностей и проведения сменных совещаний.
28. Какие виды журналов учёта ведутся в службе номерного фонда (заявки на уборку, бельевой, забытых вещей)?
29. Какие отчётные формы составляют горничные и супервайзеры (суточный отчёт, рапорт)?
30. Как оформляются акты о порче имущества и акты приёма-передачи номеров после ремонта?
31. Что такое PMS (Property Management System)? Какие функции и модули включает система?
32. Как осуществляется электронный документооборот и учёт состояния номеров с помощью PMS?
33. Опишите использование мобильных приложений для горничных и супервайзеров.
34. Каковы правила приёма, хранения и выдачи багажа в камере хранения?
35. Опишите порядок пользования индивидуальными сейфами (в номерах и на стойке регистрации).
36. Какова ответственность администрации за сохранность ценностей гостей?
37. Каков порядок учёта, хранения и возврата забытых вещей? Опишите процедуру уведомления гостя.
38. Какие сроки хранения забытых вещей установлены? В каких случаях вещи передаются в правоохранительные органы?
39. Каков противопожарный режим в гостинице? Опишите план эвакуации и действия персонала при пожаре.
40. Какие требования охраны труда предъявляются к сотрудникам при уборке (работа с моющими средствами, электробезопасность)?

Примеры практических заданий для зачёта

1. Составьте технологическую карту уборки номера категории «стандарт» (заполните форму).
2. Заполните суточный отчёт горничной и рапорт супервайзера на основе заданных вводных данных.
3. Разработайте сценарий подготовки номера для VIP-гостя (перечень знаков внимания, приветственных наборов).
4. Составьте график работы горничных на неделю для гостиницы со средней загрузкой 80%.
5. Заполните журнал учёта забытых вещей и опишите алгоритм действий при обнаружении забытой вещи.
6. Разработайте памятку для гостя по дополнительным услугам гостиницы (на русском и английском языках).

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Междисциплинарный курс МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» изучается студентами на 3 курсе. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса – с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется тетрадь для записи лекций и заданий.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, помогают содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

Практические занятия - развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания. Практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать полученную информацию на лекциях.

Интерактивные методы на лекциях способствуют лучшему усвоению изучаемого материала, так как процессом последующего обсуждения. К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т. п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - актуализация полученных знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах).

Дискуссия – плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками при обсуждении какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с целью достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Нормативные правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями). — Текст: непосредственный.
2. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 (с изменениями). — Текст: непосредственный.
3. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 (вступает в силу с 1 марта 2026 г.). — Текст: непосредственный.
4. Об утверждении Положения о классификации средств размещения: Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2024 г. № 1951. — Текст: непосредственный.
5. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года: Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р. — Текст: непосредственный.

Основная печатная и электронная литература

1. Чередниченко, Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта: учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва: КноРус, 2026. — 186 с. — ISBN 978-5-406-15960-6. — URL: <https://book.ru/book/961809>. — Текст: электронный. Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг: учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва: КноРус, 2026. — 212 с. — ISBN 978-5-406-15837-1. — URL: <https://book.ru/book/961263>. — Текст: электронный.
2. Чекризова, Н. А. Организация гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Чекризова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 253 с. — ISBN 978-5-4497-5546-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/161462/details>. — DOI: <https://doi.org/10.23682/161462>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Киселева, Р. Ф. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Р. Ф. Киселева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2026. — 180 с. — ISBN 978-5-507-54842-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/511268>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Вавилина, А. В. Сервисная деятельность: организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для СПО / А. В. Вавилина, Т. В. Темякова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-507-50946-1. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/494297>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Скабеева, Л. И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва: КноРус, 2026. — 219 с. — ISBN 978-5-406-15496-0. — URL: <https://book.ru/book/959998>. — Текст : электронный.

Дополнительная или электронная литература

1. Кови, С. 7 навыков высокоэффективных профессионалов сетевого маркетинга: практическое руководство / С. Кови; пер с англ. Н. Канделаки. - Москва:

Альпина Паблишер, 2026. - 128 с. - ISBN 978-5-9614-6204-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2234505>. – Режим доступа: по подписке.

2. Беквит, Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг : практическое руководство / Г. Беквит. - 4-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2026. - 220 с. - ISBN 978-5-9614-5661-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2234267>. – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы

1. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» [Электронный ресурс] // Портал национальных проектов России. — URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/> (дата обращения: 19.04.2026).
2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. — Москва. — Обновляется в течение суток. — URL: <https://www.economy.gov.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).
3. <https://www.consultant.ru/> - «КонсультантПлюс» — это справочно-правовая система (СПС)

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Приводится список необходимых объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем в таблице 6.1.

Таблица 6.1 - Список объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	2
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные

	проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
6.	Системы, обеспечивающие обучение студентов в СДО. 1. MTS Link – корпоративная платформа, объединяющая в рабочем пространстве чат, встречи, заметки и вложения. Для каждой группы обучающихся создается команда для сбора студентов и работы в специализированных пространствах с беседами и файлами. 2. LSM Moodle система электронного обучения. К системе можно подключить все учебные группы. В системе представлены тексты лекций, задания к семинарским занятиям, вопросы к экзамену, тестовые, расчетные, самостоятельные задания, которые можно выполнять дистанционно. Проверка, выставление оценок и баллов ведется системой и отражается в журнале успеваемости студентов группы.