

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 25.08.2026 15:28:18
Уникальный идентификатор:
880f7c07c583b07b775f6604a630291b13ca85d2

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 профессиональных
модулей
Протокол от 13.04.2026 № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК.02.01 Организация деятельности службы приема,
размещения и бронирования гостиницы**

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, 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 приема, размещения и бронирования гостиницы» 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.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» 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.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» 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 работы с гостями на всех этапах их обслуживания: от приема заявки на бронирование до выписки и проводов.

В задачи курса входит:

- Изучить нормативно-правовую базу и правила предоставления гостиничных услуг, регламентирующие деятельность службы приема и размещения, а также правила регистрации и учета российских и иностранных гостей;
- Освоить технологические процессы организации бронирования, приема, регистрации, размещения, выписки гостей и ведения соответствующей документации, включая работу с автоматизированными системами управления гостиничным фондом (PMS);
- Сформировать навыки координации деятельности сотрудников службы приема и размещения, контроля за соблюдением внутрифирменных стандартов обслуживания и регламентов взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса (номерной фонд, служба питания, инженерная служба);

- Развить умения предоставлять гостям полную и достоверную информацию об основных и дополнительных услугах, бронировать билеты и сопутствующие услуги, а также разрешать конфликтные ситуации и оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;
- Обучить методам планирования и управления доходами (revenue management), ценообразованию, а также проведению расчетов с гостями в наличной и безналичной форме, оформлению отчетной документации по итогам смены.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Код и содержание компетенции	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	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	

	когнитивных, коммуникативных и организационных задач использовать средства информационных и коммуникационных технологий, соблюдая требования эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.	подразделениями предприятия туризма 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 Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения 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,

	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;	закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из 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 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	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов,	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах

	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 безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных	ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 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 отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 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
--	--	--	--

	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 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	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,	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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 Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения 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

	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 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	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--	--	---	---

	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		
--	--	--	--

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, час.
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	80
лекции	20
практические занятия	28
самостоятельная работа обучающихся	30
консультации	2
промежуточная аттестация	-
Форма 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			Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
			Л	ПР	СРС		
А	1	2	3	4	5	6	7
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы			5	8	8		
Раздел 1. Основы организации деятельности служб приема, размещения и бронирования							
1	Тема 1.1. Роль, структура и функции службы бронирования	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания. Цели, функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Требования к сотрудникам, профессиональные компетенции. Организация рабочего места.	2		-	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ПК 2.3	О, ПЗ, Д, Т
2	Тема 1.2 Коммуникации и этика в бронировании	Речевые стандарты, переговоры (включая телефонные), письменная коммуникация. Кросс-культурные особенности. Конфликтные ситуации, клиентоориентированность, гудвилл. Работа с рекламациями и отзывами. Психологические модели мотиваций потребителей.	2		2		
3	Тема 1.3 Процедура бронирования и документальное оформление	Процедура бронирования. Способы бронирования (телефон, интернет, туроператоры, GDS). Гарантированное и негарантированное бронирование. Аннуляция, отказы. Оформление заявок, бланков. Виды заявок и действия по ним. Подтверждения, виды оплаты. Ошибки оператора по бронированию.	1		2		
4		Практические занятия: 1. Анализ каналов бронирования (телефон, интернет, туроператоры, GDS) – сравнительная таблица. 2. Индивидуальное бронирование в PMS (создание брони, внесение данных, выбор тарифа, оформление подтверждения). 3. Групповое и корпоративное бронирование (профиль группы, распределение номеров, блокировка).		8	4		

		4. Обработка заявок: заполнение бланков, аннуляция, оформление отказов. 5. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей. 6. Диалоги на английском языке при бронировании. Самостоятельная работа: 1. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (Постановление № 1853) – конспект. 2. Сравнительная таблица гарантированного и негарантированного бронирования. 3. Чек-лист «Ошибки оператора по бронированию». 4. Диалог на английском «Приём заявки на бронирование». 5. Презентация «Способы бронирования: эволюция и тренды».					
Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж			5	10	10		
5	Тема 2.1 Технологии on-line бронирования и сегментация	Способы бронирования (телефон, e-mail, сайты, GDS, туроператоры). Гарантированное и негарантированное бронирование. Аннуляция, овербукинг, листы ожидания. Особенности группового и корпоративного бронирования.	2		2	ОК 02, ОК 09, ПК 2.3	О, ПЗ, КР, Д
6	Тема 2.2 Взаимодействие с партнёрами и договорная работа	Схема работы с туроператорами, корпоративными клиентами, продажа конференц-услуг. Виды договоров: квота с гарантией/без гарантии, текущее бронирование, агентский. Прямые и не прямые каналы.	1		2		
7	Тема 2.3 Презентация услуг, ценообразование и revenue management	Методология презентации услуг, продажи на выставках, рекламные акции. Ценообразование, управление доходами. Овербукинг. Цена от стойки, фиксированная и гибкая. Revenue management: задачи, инструменты, прогнозирование.	2		1		
8		Практические занятия: 1. Формирование пакетов услуг для разных сегментов (семейный, бизнес, романтический). 2. Разработка программы лояльности (уровни, бонусы, условия). 3. Составление коммерческого предложения для корпоративного клиента. 4. Презентация услуг гостиницы (мини-презентация в группе). 5. Заполнение отчётности по бронированию (комиссии, отказы, сделки). 6. Расчёт ADR и RevPAR, прогнозирование загрузки. 7. Формирование плана загрузки номерного фонда, графиков заезда. Самостоятельная работа:		10	5		

		1. Памятка по видам договоров на бронирование. 2. Сценарий презентации гостиницы для выставки. 3. Анализ цен конкурентов (отчёт с рекомендациями). 4. Алгоритм действий при овербукинге. 5. Доклад «Инструменты Revenue Management».					
Раздел 3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения			5	5	6		
4	Тема 3.1 Структура, функции и персонал службы приема и размещения	Цели, функции, состав персонала. Отделы: регистрации, кассовых операций, почты, информации, телефонная служба. Требования, функции портье, кассира, консьержа. Организация рабочего места..	2		2	ОК 02, ПК 2.2, ПК	О, ПЗ
	Тема 3.2 Этика, конфликты и стандарты обслуживания	Этика, конфликты и стандарты обслуживания Внутренние взаимодействия, стандартное оборудование. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приёме, регистрации, размещении. Правила поведения в конфликтах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные и дополнительные услуги.	2		2		
	Тема 3.3 Системы, технологии и взаимодействие с другими службами	Системы неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные. Система контроля доступа, хранение личных вещей. Взаимодействие с другими службами. Модуль Front Office в PMS.	1		1		
		Практические занятия: 1. Организация приёма и регистрации гостей (ролевая игра). 2. Размещение гостей в PMS (профайл, данные, выбор номера). Самостоятельная работа: 1. Конспект ФЗ-115 по миграционному учёту. 2. Памятка по телефонному этикету. 3. Анализ конфликтных ситуаций (кейсы). 4. Изучение систем контроля доступа.		5	3		
Раздел 4. Приём, размещение, выписка и расчёты с гостями			5	5	6		
5	Тема 4.1 Стандарты поселения, документация и категории гостей	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы	5		6	ОК 01, ОК 05, ПК 2.1, ПК 2.4	О, ПЗ, Д

	приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Самостоятельная работа: Памятка «Обслуживание VIP-гостя». Алгоритм действий при конфликте «Гость недоволен номером». Образцы документов по забытым вещам. Алгоритм взаимодействия с другими службами					
	Практические занятия: Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		5			
	Итого часов:	20	28	30		
	Консультация: 2 часа					

		Промежуточная аттестация: зачёт с оценкой					
		Итого часов: 80 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	«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

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

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

Вопросы для устного опроса

Блок 1.1. Структура и функции служб

- 2) Перечислите основные службы гостиничного комплекса. Какое место занимает служба приема и размещения?
- 3) Назовите функции службы бронирования.
- 4) Какие отделы входят в состав службы приема и размещения (Front Office)?
- 5) Что такое «каналы продаж» гостиничного продукта? Приведите примеры прямых и косвенных каналов.
- 6) Какие показатели используются для оценки деятельности службы приема?
- 7) Перечислите основные требования к портье (администратору) на стойке регистрации.
- 8) Что такое внутрифирменные стандарты обслуживания и для чего они нужны?
- 9) Какие компетенции должны быть у сотрудника службы бронирования?

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.

Темы докладов:

- 1) Сравнительный анализ систем бронирования (GDS, OTA, прямой сайт). (Преимущества и недостатки, комиссионные, влияние на доходность.)
- 2) Овербукинг: стратегии минимизации рисков и работа с отказами. (Правовые аспекты, алгоритм действий, компенсации гостям.)
- 3) Особенности обслуживания VIP-гостей: мировые стандарты и практика. (Комплименты, персональный подход, требования к персоналу.)
- 4) Миграционный учёт иностранных граждан в гостинице: требования и ответственность. (Законодательство, порядок заполнения уведомлений, штрафы.)

- 5) Современные PMS-системы на рынке: обзор и сравнение функционала. (Opera, Bnovo, TravelLine, Edelweiss и др.)
- 6) Технологии бесконтактного обслуживания в гостиничной индустрии. (Мобильные ключи, онлайн-регистрация, чат-боты.)
- 7) Управление доходами (Revenue Management) в службе бронирования. (Динамическое ценообразование, прогнозирование спроса, сегментация.)
- 8) Психология конфликта и методы разрешения спорных ситуаций на стойке регистрации. (Типичные конфликты, техники активного слушания, алгоритм урегулирования.)
- 9) Программы лояльности в гостиничном бизнесе: виды и эффективность. (Кэшбэк, бонусы, партнёрские программы, анализ эффективности.)
- 10) Экологические стандарты в гостиничной деятельности: влияние на работу службы приема. (Эко-сертификация, программы повторного использования белья, экономия ресурсов.)
- 11) Организация работы камеры хранения и сейфового хозяйства. (Правила хранения, материальная ответственность, оформление документов.)
- 12) Профессиональный стандарт «Специалист по гостеприимству»: требования и компетенции. (Анализ профстандарта, соответствие подготовки выпускника.)

Пример теста

Тест по теме «Организация работы службы приема и размещения»

Инструкция: Выберите один правильный ответ.

1. Как называется процесс оформления гостя при заселении в гостиницу?
 - а) Бронирование
 - б) Регистрация (Check-in)
 - в) Выписка (Check-out)
 - г) Аннуляция

2. Какой документ обязателен для регистрации иностранного гражданина в гостинице?
 - а) Водительское удостоверение
 - б) Загранпаспорт и миграционная карта
 - в) Свидетельство о рождении
 - г) Военный билет

3. Что такое «овербукинг»?

- а) Отказ гостя от бронирования
- б) Продажа номеров сверх имеющегося фонда
- в) Скидка на номер
- г) Улучшение категории номера

4. Какое бронирование предполагает внесение предоплаты и гарантирует предоставление номера?

- а) Негарантированное
- б) Гарантированное
- в) Предварительное
- г) Текущее

5. Как называется система автоматизированного управления гостиницей?

- а) CRM
- б) PMS
- в) ERP
- г) GDS

6. Какой из перечисленных документов оформляется при обнаружении забытых вещей?

- а) Акт приёма-передачи
- б) Журнал регистрации гостей
- в) Акт о забытых вещах
- г) Договор хранения

7. Кто из сотрудников службы приема отвечает за организацию дополнительных услуг для гостя (билеты, такси, экскурсии)?

- а) Портье
- б) Консьерж
- в) Кассир
- г) Супервайзер

8. Что такое «экспресс-выписка»?

- а) Ускоренная процедура выезда без очереди на ресепшн
- б) Досрочное выселение
- в) Выезд без оплаты
- г) Заселение без бронирования

9. Какой канал продаж является прямым?

- а) Booking.com
- б) Сайт гостиницы
- в) Турагентство
- г) GDS

10. Какой документ подтверждает законность пребывания иностранца в РФ?

- а) Туристическая путёвка
- б) Миграционная карта
- в) Анкета гостя
- г) Страховой полис

3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся

Список вопросов к зачету с оценкой

1. Назовите цели, основные функции и структуру службы приема и размещения гостиницы.
2. Перечислите основные каналы продаж гостиничного продукта, их преимущества и недостатки.
3. Какие профессиональные и личностные требования предъявляются к сотрудникам службы приема?
4. Что такое внутрифирменные стандарты обслуживания и для чего они нужны?
5. Опишите правила телефонного этикета для сотрудника службы бронирования.
6. Дайте определение понятию «клиентоориентированность» и назовите способы её формирования.
7. В чём отличие гарантированного бронирования от негарантированного?
8. Какие способы бронирования существуют в современной гостинице?
9. Что такое овербукинг? Алгоритм действий персонала.
10. Как оформляется аннуляция бронирования? В каких случаях применяются штрафы?

11. Назовите основные модули PMS и функции модуля Front Office.
12. Опишите пошаговый процесс регистрации и размещения российского гражданина.
13. Какие документы необходимы для регистрации иностранного гражданина? Особенности миграционного учёта.
14. Какие категории гостей требуют особого подхода? Особенности обслуживания каждой категории.
15. Опишите процесс выписки гостя: стандарты, экспресс-выписка, оформление счета.
16. Каковы функции кассира службы приема? Проведение наличных и безналичных расчётов.
17. Как организуется хранение ценностей и багажа гостей?
18. Каков порядок учёта и возврата забытых вещей?
19. Как осуществляется взаимодействие службы приема с другими службами гостиницы?
20. Какие правила безопасности должен знать сотрудник службы приема? Порядок действий при эвакуации.

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. Предоставление гостиничных услуг : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2027. — 159 с. — ISBN 978-5-406-16642-0. — URL: <https://book.ru/book/963208>. — Текст : электронный.
2. 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.
3. Чередниченко, Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2027. — 186 с. — ISBN 978-5-406-16641-3. — URL: <https://book.ru/book/963176>. — Текст : электронный.
4. 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.
5. 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.
6. 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» — 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.