

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.12.2025 14:06:07

Уникальный программный ключ:

637517d24e103c3db032acf5679408-15125-109-29-1f1764398547



**Образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
Международной экономики,
лидерства и менеджмента

_____ А. А. Панарин
«02» сентября 2025г.

Рабочая программа дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

Формы обучения: очная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Организация работы службы приема и размещения». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства». Т. Л. Мищенко /. – М.: ИМПЭ им. А. С. Грибоедова. – 21с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 (Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020); Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).

Разработчики:

Т. Л. Мищенко, доцент, к. э. н.

Ответственный рецензент:

О. М. Кирилюк, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по учебной работе ИМЭКа
(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Ответственный рецензент

В. С. Беребесов, генеральный директор ООО «Триумф отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства 02.09.2025г., протокол №1

Заведующий кафедрой _____ / Л. И. Гончарова, доцент, к. э. н.

Согласовано от Библиотеки _____ / О. Е. Стёпкина

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация работы службы приема и размещения» является – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы приема и размещения в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса бронирования номеров в гостинице, размещения и обслуживания гостей в процессе проживания.

Задачи:

- дать теоретические знания о функционировании службы приема и размещения, специфике работы подразделения гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность службы приема и размещения в гостиничном предприятии;
- выработать технологические навыки организации процесса бронирования номеров в гостинице, регистрации и обслуживания гостей в процессе проживания.

Раздел 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-5	Способен проводить встречи, переговоры и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций ПК-5.2. Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами ПК-5.3. Владеет навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонами

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы службы приема и размещения» изучается в 6 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», «Элективные дисциплины», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
6 семестр							
3	108	16	16		72		4 Зачет

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
6 семестр						
Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, структура, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия	2	2	8			12
Тема 2. Требования к сотрудникам СПиР. Обеспечение качества обслуживания. Особенности внедрения и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	2	2	8			12
Тема 3. Технология бронирования, номеров и мест в гостинице как основной бизнес-процесс	1	2	8			11
Тема 4. Организация и технология приема и размещения гостей в гостинице.	2	2	8			12
Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	2	2	8			12
Тема 6. Технология оформления выезда гостей и процедура его выписки из гостиницы. Организация расчетов с гостями	2	1	8			11
Тема 7. Организация и технология работыочных аудиторов в гостинице	1	2	8			11
Тема 8. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	2	2	8			12
Тема 9. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	2	1	8			11
Зачет					4	4
Итого по дисциплине	16	16	72		4	108

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы	Содержание темы
1	Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, структура, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия	Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: бронирование номеров в гостинице, встреча гостей, прием и размещение гостей, регистрация гостей, особенности обслуживания гостей во время проживания, выезд гостей, расчет с гостями. Организационная структура СПиР. Сотрудники СПиР: руководитель службы, старший администратор, администраторы, портье, швейцар, сервисная служба, ночной аудитор. Режим работы службы, график работы сотрудников.
2	Тема 2. Требования к сотрудникам СПиР. Обеспечение качества обслуживания. Особенности внедрения и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость». Подбор сотрудников для СПиР. Квалификационные требования к сотрудникам СПиР. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников СПиР. Создание системы контроля качества обслуживания гостей в отеле. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Аттестация: первичная, текущая, итоговая. Коучинг
3	Тема 3. Технология бронирования, номеров и мест в гостинице как основной бизнес-процесс	Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы.
4	Тема 4. Организация и технология приема и размещения гостей в гостинице.	Автоматизация работы службы СПиР. Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы. Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы.
5	Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместные программах лояльности

		с предприятиями туринастрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей. VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP- клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов. Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Стандарты обслуживания иностранных гостей.
6	Тема 6. Технология оформления выезда гостей и процедура его выписки из гостиницы. Организация расчетов с гостями	Оформление выезда гостей из отеля. Проверка номеров после отъезда гостей. Возмещение ущерба гостиничному предприятию. Стандарт обслуживания гостей при выезде из отеля. Чек-листы. Наличный и безналичный расчет. Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты номера и основных услуг. Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Возврат средств за непредоставленные услуги. Стандарт для сотрудников СПиР
7	Тема 7. Организация и технология работыочных аудиторов в гостинице	Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита. Стандарты проведения ночного аудита.
8	Тема 8. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	Этапы продаж. Технология продаж: up-sell, cross-sell. Техники продаж, скрипты. Стандарты обслуживания гостей при покупке услуг отеля. Чек-листы. Проверка по системе «тайный гость». CRM-системы для отелей.
9	Тема 9. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	Процедура приема заявок и жалоб гостей. Порядок регистрации заявок и жалоб гостей. Журнал регистрации. Отметка о приеме заявки и ее выполнении. Порядок действий Стандарты для СПиР. Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества гостиницы. Стандарты работы с жалобами клиентов. Стандарт поведения при возмещении порчи имущества гостиницы. Чек-листы.

**Занятия семинарского типа
(Практические занятия)**

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная

подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач; б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, структура, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия

1. Анализ деятельности СПиР в гостиничных предприятиях России и за рубежом.
2. Анализ организационной структуры СПиР в гостиничных предприятиях региона.
3. Режим работы службы, график работы сотрудников. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 2. Требования к сотрудникам СПиР. Обеспечение качества обслуживания.

Особенности внедрения и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР

1. Анализ стандартов обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные на гостиничных предприятиях.
2. Проверка по системе «тайный гость». Групповая дискуссия. Квалификационные требования к сотрудникам СПиР.
3. Анализ должностных инструкций. График работы сотрудников СПиР.
4. Проверка контроля знаний сотрудниками гостиничных предприятий, стандарты обслуживания.
5. Проверка по системе «тайный гость». Анализ конкретных ситуаций.

Тема 3. Технология бронирования, номеров и мест в гостинице как основной бизнес-процесс

1. Internet-системы бронирования. Анализ конкретных ситуаций.
2. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы.
3. Проверка по системе «тайный гость»

Тема 4. Организация и технология приема и размещения гостей в гостинице.

1. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах.
2. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы.
3. Анализ тарифов для туристских групп на гостиничных предприятиях
4. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями

1. Анализ программ лояльности для постоянных гостей в России и за рубежом.
2. Стандарты обслуживания постоянных гостей.
3. Анализ CRM-систем для отелей. Обслуживание VIP- клиентов в гостиничных предприятиях.
4. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.
5. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета.
6. Анализ конкретных ситуаций. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

7. Групповая дискуссия. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

Тема 6. Технология оформления выезда гостей и процедура его выписки из гостиницы.

Организация расчетов с гостями

1. Стандарт обслуживания гостей при выезде из отеля. Чек-листы.
2. Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги.
3. Анализ конкретных ситуаций. Анализ отзывов гостей.
4. Стандарт для сотрудников СПиР.

Тема 7. Организация и технология работы ночных аудиторов в гостинице

1. Особенности проведения ночного аудита в РФ и за рубежом.
2. Автоматизация ночного аудита. Анализ конкретных ситуаций.
3. Стандарты проведения ночного аудита.

Тема 8. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР

1. Технология продаж: up-sell, cross-sell.
2. Техники продаж, скрипты. Анализ конкретных ситуаций.
3. Чек-листы. Проверка по системе «тайный гость».

Тема 9. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице

1. Анализ отзывов туристов по работе службы СПиР в гостиничных предприятиях.
2. Порядок регистрации заявок и жалоб гостей.
3. Анализ конкретных ситуаций.
4. Анализ ситуаций, связанных с претензиями клиентов в гостиничных предприятиях.
5. Стандарты по работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Чек-листы.

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением занятий семинарского типа неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа* (сокращенно- СР). При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы студента. Формы самостоятельной работы, обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение литературы, изучение, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

Наименование разделов\ тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, структура, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений
Тема 2. Требования к сотрудникам СПиР. Обеспечение качества обслуживания. Особенности внедрения и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	- выполнение письменных упражнений и практических работ; - выполнение творческих работ;

Тема 3. Технология бронирования, номеров и мест в гостинице как основной бизнес-процесс	<ul style="list-style-type: none"> - участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 4. Организация и технология приема и размещения гостей в гостинице.	<ul style="list-style-type: none"> - работа в помещениях, оснащенных специальным лабораторным и иным оборудованием, компьютерами и иным оборудованием; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение выпускной квалификационной работы. - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 6. Технология оформления выезда гостей и процедура его выписки из гостиницы. Организация расчетов с гостями	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 7. Организация и технология работы ночных аудиторов в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 8. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 9. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;

5.1. Примерная тематика эссе¹

1. Стойка регистрации — лицо гостиницы: почему первые пять минут определяют всё впечатление гостя?
2. Может ли автоматизация (чек-ин через приложение, киоски, роботы) заменить живое общение на ресепшене?
3. От «Добро пожаловать!» до лояльного клиента: как служба приёма формирует долгосрочные отношения.
4. Когда стандарт — это недостаточно: как администратор выходит за рамки регламента для спасения впечатления.
5. Ресепшен без стойки: тренд ли это будущего или утрата гостеприимства?
6. Почему ошибка на стадии заселения труднее всего исправляется на протяжении всего проживания?
7. Служба приёма как центр управления гостиницей: почему администратор знает больше, чем управляющий?
8. Многоязычие на ресепшене — необходимость или роскошь для российской гостиницы?
9. Как администратор принимает решения в условиях конфликта: гость против правил.
10. Front Office в малой гостинице: когда один сотрудник — и ресепшен, и concierge, и call-центр.
11. Цифровой след гостя: как данные с ресепшена помогают персонализировать сервис.
12. Психологическая устойчивость администратора: работа на «передовой» гостиничного сервиса.
13. Между эффективностью и гостеприимством: можно ли оптимизировать время заселения, не теряя тепла в общении?
14. «Вы не можете нас разместить? Но у вас же сайт показывает свободные номера!» — проблема синхронизации систем бронирования и реальности.
15. Служба приёма как индикатор экономической безопасности гостиницы: выявление рисков на этапе заезда.

5.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Наименование разделов\ тем	Тип заданий для самостоятельной работы
Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, структура, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия	Составьте схему организационной структуры службы приёма и размещения для гостиницы категории 3* (40 номеров) и 5* (200 номеров). Укажите должности, зоны ответственности и линии подчинения.
Тема 2. Требования к сотрудникам СПиР. Обеспечение качества обслуживания. Особенности внедрения и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР	Оформите типовой договор на оказание гостиничных услуг с учётом положений Постановления Правительства РФ. Разработайте шаблон регистрационной карточки гостя в соответствии с требованиями МВД РФ
Тема 3. Технология бронирования, номеров и мест в гостинице как основной бизнес-процесс	Разработайте стандарт обслуживания на процесс «Заезд гостя»: время реакции, приветствие, оформление, размещение, информирование.
Тема 4. Организация и технология приема и размещения гостей в гостинице.	Создайте инструкцию для администратора по работе с системой бронирования (например, Oktell или OTA-каналами): от получения заявки до подтверждения.

¹ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

Тема 5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Составьте чек-лист «Тайного гостя» для оценки работы ресепшн (внешний вид, речь, знание услуг, скорость обслуживания и др.). Напишите скрипт приветствия для администратора при личном заезде, телефонном звонке и онлайн-чате.
Тема 6. Технология оформления выезда гостей и процедура его выписки из гостиницы. Организация расчетов с гостями	Подготовьте перечень возможных ошибок при выписке (двойное списание, неподтверждённые услуги, неверный курс валюты) и меры контроля со стороны старшего администратора или менеджера.
Тема 7. Организация и технология работыочных аудиторов в гостинице	Опишите, как служба приёма участвует в предотвращении мошенничества (поддельные карты, подставные бронирования, уход от оплаты). Разработайте инструкцию по идентификации подозрительных действий гостя при заезде (признаки, действия персонала, порядок информирования руководства).
Тема 8. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР	Составьте перечень основных и дополнительных услуг, предлагаемых в гипотетической гостинице категории 4* (например, в г. Владимире). Классифицируйте их по группам: <ul style="list-style-type: none"> – обязательные (ночлег), – сопутствующие (завтрак, Wi-Fi), – дополнительные (SPA, трансфер, экскурсии, прачечная, бизнес-услуги). Укажите, какие из них являются источниками дополнительного дохода.
Тема 9. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	Составьте типовую форму претензионного письма от гостя и шаблон официального ответа гостиницы, соответствующий требованиям законодательства РФ (с ссылками на Правила предоставления гостиничных услуг).

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой	Типовые вопросы и задания	Примеры тестовых заданий
ПК-5 Способен проводить встречи, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонам		
ПК-5.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-5.2.	П. 6.2 настоящей рабочей	П. 6.3 настоящей рабочей

	программы дисциплины	программы дисциплины
ПК-5.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

6.2. Типовые вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
2. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
3. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
4. Использование электронных замковых систем.
5. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
6. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
7. Особенности регистрации иностранных туристов.
8. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
9. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей.
- Заселение в номер.
10. Права потребителей гостиничных услуг.
11. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
12. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
13. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
14. Функции и задачи службы приема и размещения.
15. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
16. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
17. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
18. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
19. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
20. Виды расчётов в гостинице.
21. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
22. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
23. Расчётный час в гостинице.
24. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
25. Контроль качества уборки и содержания номеров.
26. Безопасность в гостинице.
27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
28. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
29. Подготовка номеров к заселению.
30. Предоставление услуг питания (room-service).
31. Организация выезда гостей.
32. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
33. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
34. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
35. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
36. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
37. Работа с жалобами клиентов.

6.3 Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
ПК-5	<p>1. К функциям сотрудника СПиР относятся: а) прием и размещение гостей в отеле; б) выполнение просьб гостей; в) смена белья в номерах; г) проверка чистоты уборки номеров.</p> <p>2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее): а) вызов «скорой помощи»; б) пользование мини-баром; в) доставка в номер корреспонденции по ее получении; г) предоставление кипятка; д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов; е) предоставление иголок и ниток; ж) пользование медицинской аптечкой; з) предоставление тапочек по просьбе гостя.</p> <p>3. При бронировании номеров по телефону необходимо (вычеркните ненужное): а) выяснить дату заезда; б) выяснить из какого города гость; в) уточнить имя гостя; г) уточнить тип номера; д) предложить только один вариант размещения; е) сообщить стоимость номеров, возможных к бронированию на указанные даты; ж) уточнить количество гостей; з) уточнить форму оплаты; и) уточнить телефон гостя; к) спросить цель визита; л) потребовать оплаты номера; м) предложить забронировать.</p> <p>4. Overbooking - это: а) предложение более высокой категории номера гостю при бронировании; б) двойное бронирование; в) бронирование под запрос гостя; г) бронирование с предварительной оплатой.</p> <p>5. Постановка на учет российских граждан является: а) обязательной; б) на усмотрение администрации гостиницы; в) не нужна; г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.</p>

6.4 Оценочные шкалы

6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания, состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не засчитано	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

Шкала оценивания на зачете, рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не засчитано	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не засчитано	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой

	излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
--	--

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

	продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.4. Тестирование

Критерии оценивания тестирования

Оценка	Шкала
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 71-84%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 65-70%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-64%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 65-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-64%

6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико - ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных, социокультурных и правовых задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и,

главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов; частота тестирования определяется преподавателем.

Практические занятия - особая форма сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы обучающимся на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает:

индивидуальные выступления обучающихся с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы, фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы, решение задач и упражнений по образцу.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочтите материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постараитесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – (от французского *essai* – опыт, набросок) жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование.
- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена авторитетными точками зрениями и базироваться на фундаментальной науке.
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка.
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Casestudy) – метод анализа реальной жизненной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в верbalной и невербальной форме.

7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрирование доказательств наличия у обучающихся сформированных компетенций необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- Направленные на использование в качестве источника знаний различных электронных,

печатных документов и изданий, образовательных мультимедийных продуктов, непериодических изданий (научно-популярной, производственной, официально-документальной (нормативной), политической, информационной литературы) в качестве источника знаний;

• Сконцентрированные на умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников, развитие умений искать, анализировать, сопоставлять и оценивать содержащуюся в различных источниках информацию о событиях и явлениях прошлого и настоящего, представлять результаты исследования, включая составление текста и презентации материалов с использованием информационных и коммуникационных технологий, участвовать в дискуссии.

• Связанные с умением самостоятельно определять цели и составлять планы, осознавая приоритетные и второстепенные задачи, для достижения данного умения, уметь описать ситуацию и указать свои намерения, уметь обосновать идеальную (желаемую) ситуацию, уметь назвать противоречия между идеальной и реальной ситуацией, уметь формулировать задачи, соответствующие цели работы, уметь предлагать способы убедиться в достижении цели, уметь обосновать достижимость цели и назвать риски, уметь предлагать стратегию достижения цели на основе анализа альтернативы.

• Развивающие умение самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать учебную и самостоятельную работу с учетом предварительного планирования; использовать различные ресурсы для достижения целей; выбирать успешные стратегии в трудных ситуациях, выделять и аргументировать возможность использовать освоенные в ходе работы умения в других видах деятельности, анализировать результаты работы с точки зрения жизненных планов на будущее.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукшина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>
2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132424.html>

Дополнительная литература

1. Долгих, Т. В. Экономика туризма: практикум для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль подготовки «Организация и управление туроператорской и турагентской деятельностью», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. В. Долгих, С. А. Мухамедиева. — : Кемеровский государственный институт культуры, 2024. — 59 с. — ISBN 978-5-8154-0691-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148139.html>
2. Куценок, Е. Ю. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания : конспект лекций / Е. Ю. Куценок, А. А. Калмыкова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2021. — 68 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150370.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы,

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: www.osce.org

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

современные профессиональные базы данных,

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: www.wto.org

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Комплект лицензионного программного обеспечения

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24C (срок действия до 31.08.2027 г.)
Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

Программное обеспечение отечественного производства:

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24C (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета