

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.06.2026 17:46:14  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.10 Регламенты и стандарты гостиничных комплексов

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.10 «Регламенты и стандарты гостиничных комплексов» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания .....	9
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	28
7. Методические материалы по освоению дисциплины .....	31
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	32
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	34

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Дисциплина «Регламенты и стандарты гостиничных комплексов» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.3	Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	<b>ПК-2.3. 3-1. Знает</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 12 часов лекций;
- 12 часов практических занятий;
- 44 часов самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.10 «Регламенты и стандарты гостиничных комплексов» изучается в 8 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачёт.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежу- точной аттестации				СРкр	СРэк	СР			
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк				Конт- роль		
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
<b>РАЗДЕЛ 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ</b>																
Тема 1.1	Международные стандарты гостиничных услуг	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Российские стандарты гостиничных услуг	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Уровни стандартов обслуживания: от международных до внутренних	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. РОЛЬ СЕРТИФИКАЦИИ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ</b>																
Тема 2.1	Стандарты и регламенты первого впечатления: взаимодействие до заезда и встреча с размещением	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР		
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Тема 2.2	Стандарты и регламенты поддержания качества на протяжении всего пребывания	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Обратная связь и контроль соблюдения стандартов и регламентов	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0		<b>зачёт</b>
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>		

**Используемые сокращения:** Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации. ВЛ – видео лекции. ЛР – лабораторные работы. ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации. КСР – контроль самостоятельной работы. КЭ – консультации перед экзаменом. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий. Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения. СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта. СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену. СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

## **РАЗДЕЛ 1. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И РОССИЙСКИЕ СТАНДАРТЫ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Тема 1.1. Международные стандарты гостиничных услуг. ПК-2.3.**

Требования международного стандарта ISO 22483:2020. Единая мировая система звёздности отелей. Влияние международных стандартов на формирование философии сервиса в отелях. Роль международных практик в повышении конкурентоспособности гостиничного комплекса.

### **Тема 1.2. Российские стандарты гостиничных услуг. ПК-2.3.**

Основные нормативные документы Российской Федерации в сфере гостиничных услуг. Виды средств размещения, подлежащих классификации. Процедура оценки и подтверждения категории по звёздам. Сравнительный анализ российских и международных стандартов.

### **Тема 1.3. Уровни стандартов обслуживания: от международных до внутренних. ПК-2.3.**

Иерархия стандартов. Особенности внутренних стандартов. Примеры внутренних регламентов: чек-листы для уборки номеров, скрипты общения с гостями, правила предоставления дополнительных услуг. Влияние уровня стандартов на ценовую политику и лояльность гостей.

## **РАЗДЕЛ 2. КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СТАНДАРТОВ И РЕГЛАМЕНТОВ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

### **Тема 2.1. Стандарты и регламенты первого впечатления: взаимодействие до заезда и встреча с размещением. ПК-2.3.**

Взаимодействие до заезда: обработка запросов, бронирование, информирование гостя, персонализация предложений. Стандарты встречи и заселения (check-in): время регистрации, дружелюбие персонала, помощь с багажом. Требования к ресепшену: оснащение, доступность информации, знание языков. Типичные ошибки на этапе заселения и способы их устранения.

## **Тема 2.2. Стандарты и регламенты поддержания качества на протяжении всего пребывания. ПК-2.3.**

Стандарты проживания: регулярность и качество уборки, исправность техники, оперативность решения проблем. Комплектация номеров в зависимости от категории отеля. Дополнительные услуги как конкурентное преимущество: трансфер, спа, рестораны, конференц-залы, детские зоны. Регламенты предоставления услуг: скрипты, тайминги, стандарты внешнего вида персонала.

## **Тема 2.3. Обратная связь и контроль соблюдения стандартов и регламентов. ПК-2.3.**

Методы сбора обратной связи. Работа с жалобами и пожеланиями: алгоритмы реагирования, компенсация неудобств, профилактика конфликтов. Внедрение стандартов: обучение персонала, тренинги, инструктажи, наставничество. Контроль соблюдения стандартов и регламентов. Баланс пяти факторов при формировании стандартов.

## **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.06.02 «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.10 «Регламенты и стандарты гостиничных комплексов» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

## **РАЗДЕЛ 1. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И РОССИЙСКИЕ СТАНДАРТЫ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Тема 1.1. Международные стандарты гостиничных услуг. ПК-2.3.**

#### Вопросы для опроса

1. Какие основные требования устанавливает международный стандарт ISO 22483:2020 к персоналу гостиничных комплексов?

2. Как единая мировая система звёздности (от 1 до 5 звёзд) классифицирует отели и какие базовые характеристики соответствуют каждой категории?

3. Какие аспекты обслуживания в гостиницах регламентирует стандарт ISO 22483:2020?

4. Каким образом требования ISO 22483:2020 к безопасности и чистоте влияют на повседневную работу отеля?

5. Как международные стандарты, включая ISO 22483:2020, формируют философию сервиса в современных отелях?

6. В чём заключается роль международных гостиничных стандартов в повышении конкурентоспособности отеля на глобальном рынке?

#### Темы докладов

1. ISO 22483:2020 как основа современного международного гостиничного сервиса: ключевые положения и сфера применения

2. Эволюция и значение единой мировой системы звёздности отелей: от концепции к практической реализации.

3. Влияние международных стандартов гостиничных услуг на позиционирование и маркетинговую стратегию отеля.

#### Типовое ситуационное задание

Отель «Морской бриз» (4 звезды) на побережье Чёрного моря планирует подать заявку на сертификацию по стандарту ISO 22483:2020. Сейчас отель соответствует национальной классификации, но руководство хочет повысить международный престиж и привлечь больше иностранных гостей.

При внутреннем аудите выявлены следующие проблемы: персонал ресепшена владеет только местным языком и базовым английским; отсутствуют единые скрипты общения с гостями и стандарты реагирования на жалобы; система пожарной безопасности устарела, не соответствует современным международным нормам; в номерах нет информационных брошюр на нескольких языках о местных достопримечательностях и услугах отеля; не внедрена система сбора и анализа обратной связи от гостей.

Задача: разработать план действий по приведению отеля в соответствие с требованиями ISO 22483:2020 в течение 6 месяцев.

## **Тема 1.2. Российские стандарты гостиничных услуг. ПК-2.3.**

### Вопросы для опроса

1. Какие основные положения содержит ГОСТ Р 51185-2017 «Услуги туристские. Средства размещения»?
2. Каковы ключевые требования Положения о классификации гостиниц (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860)?
3. Какие виды средств размещения подлежат обязательной классификации в России?
4. Каковы основные критерии оценки и присвоения категории по звёздам в российской системе классификации гостиниц?
5. С какой периодичностью проводится подтверждение категории средств размещения в РФ?
6. В чём заключаются основные сходства и различия между российскими стандартами гостиничных услуг и международными практиками?

### Темы докладов

1. ГОСТ Р 51185-2017: структура, сфера применения и роль в регулировании гостиничных услуг в России.

2. Процедура классификации гостиниц в РФ: от подачи заявки до получения категории по звёздам.

3. Сравнение российских и международных стандартов гостиничных услуг: точки соприкосновения и ключевые расхождения.

#### Типовое ситуационное задание

Мини-отель «Уют» (3 звезды, 25 номеров) в туристическом городе планирует пройти повторную классификацию по российским стандартам. При подготовке к проверке выявлены следующие проблемы: отсутствуют актуальные документы о соответствии санитарным и противопожарным нормам; в части номеров не хватает элементов оснащения (фен, халат, тапочки), предусмотренных для категории 3 звезды; не обновлена информация на сайте отеля – нет сведений о текущей категории и услуг; персонал не прошёл плановое обучение по стандартам обслуживания; нет системы сбора и обработки обратной связи от гостей.

Задача: разработать план действий по приведению отеля в соответствие с требованиями ГОСТ Р 51185-2017 и Положения о классификации гостиниц в течение 4 месяцев.

### **Тема 1.3. Уровни стандартов обслуживания: от международных до внутренних. ПК-2.3.**

#### Вопросы для опроса

1. Какие уровни стандартов обслуживания существуют в гостиничном бизнесе и в чём их принципиальные различия?

2. Как международные стандарты влияют на формирование национальных и отраслевых норм в сфере гостиничных услуг?

3. По каким принципам разрабатываются внутренние стандарты отеля и какие факторы учитываются при их создании?

4. Приведите примеры типовых внутренних регламентов гостиничного предприятия и объясните их значение для качества обслуживания.

5. Каким образом уровень стандартов обслуживания влияет на ценовую политику гостиницы?

6. Как соблюдение высоких стандартов обслуживания способствует повышению лояльности гостей?

#### Темы докладов

1. Иерархия стандартов обслуживания в гостиничном деле: взаимосвязь международных, национальных, отраслевых и внутренних норм.

2. Разработка внутренних стандартов отеля: от анализа внешних требований до внедрения корпоративных регламентов.

3. Влияние уровня стандартов обслуживания на конкурентоспособность и репутацию гостиницы: связь качества, цены и лояльности гостей.

#### Типовое ситуационное задание

Бутик-отель «Грация» (4 звезды, 40 номеров) столкнулся с падением загрузки и негативными отзывами из-за отсутствия единых стандартов обслуживания: нет регламентов уборки номеров и проверки оборудования; сотрудники ресепшена не следуют единым скриптам общения; дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, спа) предоставляются бессистемно; гости отмечают несоответствие сервиса категории 4 звёзды.

Задача: разработать и внедрить систему внутренних стандартов обслуживания за 5 месяцев.

## **РАЗДЕЛ 2. КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СТАНДАРТОВ И РЕГЛАМЕНТОВ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

**Тема 2.1. Стандарты и регламенты первого впечатления: взаимодействие до заезда и встреча с размещением. ПК-2.3.**

#### Вопросы для опроса

1. Какие этапы включает взаимодействие с гостем до заезда в отель?

2. Какие стандарты регламентируют процесс check-in в современных гостиницах?

3. Какое максимальное время регистрации гостя установлено международными нормами?

4. Какие требования предъявляются к оснащению ресепшена согласно стандартам гостиничного сервиса?
5. Почему знание иностранных языков персоналом ресепшена считается важным элементом первого впечатления?
6. Назовите 3-4 типичные ошибки на этапе заселения гостя и способы их устранения.

#### Темы докладов

1. Формирование первого впечатления: роль взаимодействия с гостем до заезда.
2. Стандарты check-in: от времени регистрации до качества общения с гостем.
3. Ресепшен как центр гостеприимства: требования к оснащению, информации и персоналу.

#### Типовое ситуационное задание

Гостиница «Восход» (4 звезды, 100 номеров) получила серию негативных отзывов от гостей, касающихся первого впечатления. Основные жалобы: длительное ожидание на ресепшене (до 15-20 минут); персонал общается формально, без улыбки, не предлагает помощь с багажом; отсутствие информации на иностранных языках; при бронировании гости не получают подтверждения и инструкций по заезду; на ресепшене нет наглядной информации о сервисах отеля и достопримечательностях города.

Задача: разработать регламенты действий менеджера по качеству, специалиста по бронированию, администратора ресепшена, маркетолога.

**Тема 2.2. Стандарты и регламенты поддержания качества на протяжении всего пребывания. ПК-2.3.**

#### Вопросы для опроса

1. Какие основные стандарты проживания должны соблюдаться в отелях разных категорий?

2. Как регламентируется регулярность и качество уборки номеров в гостиницах?
3. В чём заключается правило 10 минут на реакцию и как оно применяется в гостиничном сервисе?
4. Какие элементы комплектации номера обязательны для отелей 3, 4 и 5 звёзд?
5. Какие дополнительные услуги чаще всего выступают конкурентным преимуществом отеля и почему?
6. Какие регламенты определяют внешний вид и поведение персонала при предоставлении услуг гостям?

#### Темы докладов

1. Стандарты проживания в отелях: от комплектации номеров до оперативности решения проблем гостей.
2. Дополнительные услуги как инструмент повышения конкурентоспособности гостиницы: лучшие практики.
3. Регламенты предоставления гостиничных услуг: скрипты, тайминги и стандарты внешнего вида персонала.

#### Типовое ситуационное задание

Отель «Панорама» (4 звезды, 80 номеров) получил серию негативных отзывов от гостей за последний месяц. Основные жалобы: уборка номеров проводится нерегулярно, качество уборки низкое; в некоторых номерах не работает Wi-Fi или мини-бар; гости жалуются на долгое ожидание решения технических проблем (до нескольких часов); персонал спа-салона и ресторана одет не единообразно, общается с гостями неформально; трансфер заказывается с задержками, нет чёткого регламента предоставления услуги.

Задания.

1. Определить должности персонала, ответственного за выявленные недостатки.
2. Разработать регламенты и стандарты для каждого ответственного лица.

## **Тема 2.3. Обратная связь и контроль соблюдения стандартов и регламентов. ПК-2.3.**

### Вопросы для опроса

1. Какие основные методы сбора обратной связи от гостей используются в гостиничном бизнесе?
2. Как эффективно работать с жалобами и пожеланиями гостей, какие алгоритмы реагирования стоит внедрить?
3. Какие инструменты контроля соблюдения стандартов (аудиты, тайные гости и т.д.) наиболее действенны в отеле?
4. Каким образом ключевые показатели для сотрудников помогают поддерживать стандарты обслуживания?
5. Какие факторы необходимо учитывать при формировании стандартов обслуживания в отеле?
6. Как системы управления репутацией помогают улучшать качество гостиничных услуг?

### Темы докладов

1. Современные методы сбора и анализа обратной связи в гостиничном деле: от анкет до цифровых платформ.
2. Контроль соблюдения стандартов обслуживания: инструменты и практики эффективного мониторинга.
3. Формирование стандартов гостиничного сервиса: баланс ожиданий гостей, конкуренции, законодательства, международных практик и философии отеля.

### Типовое ситуационное задание

Отель «Приморье» (4 звезды, 120 номеров) столкнулся с ростом негативных отзывов и снижением рейтинга на платформах бронирования. Анализ показал следующие проблемы: обратная связь от гостей собирается нерегулярно и бессистемно; жалобы обрабатываются медленно, без чёткого алгоритма реагирования; персонал не обучен стандартам обслуживания, отсутствуют тренинги и наставничество; нет системы контроля соблюдения

стандартов: не проводятся аудиты, не используются тайные гости; стандарты отеля не учитывают актуальные ожидания гостей и конкурентную среду региона.

Задача: разработать и внедрить систему сбора обратной связи и контроля соблюдения стандартов обслуживания в течение 4 месяцев.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
<b>100</b>	30	20	20	30

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

#### *Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не

умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и

зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,15	15
КТ 2	100	0,15	15
Итого	x	0,2	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

### Типовые тестовые задания по разделу 1

**1.** Какой международный стандарт устанавливает требования к гостиничным услугам, включая аспекты обслуживания, безопасности и удовлетворённости гостей?

А) ISO 9001:2015

В) ISO 14001:2015

Б) ISO 22483:2020

Г) ISO 45001:2018

**2.** Расположите этапы процедуры классификации гостиницы в РФ в правильной последовательности:

1. Подача заявки на классификацию в аккредитованную организацию.

2. Выдача свидетельства о присвоении категории.
3. Проведение экспертной оценки (аудит номеров, услуг, инфраструктуры).
4. Принятие решения о присвоении категории (от 1 до 5 звёзд).
5. Подготовка документов и самооценка отеля по критериям классификации.

**3. Установите соответствие между категорией звёздности отеля (по международной системе) и основными характеристиками обслуживания:**

Категория	Характеристики
1 звезда	А) Высокий уровень сервиса, широкий выбор дополнительных услуг (спа, фитнес-центр, бассейн), рестораны высокой кухни, круглосуточный рум-сервис, консьерж-сервис. Номера повышенной комфортности (включая люксы и сюиты), ежедневная смена белья и полотенец, премиальные гигиенические принадлежности
3 звезды	Б) Минимальные удобства, базовые услуги, ограниченный набор удобств в номере. Санузел может быть общим или на этаже. Ежедневная уборка не обязательна. Минимальная комплектация номера: кровать, тумбочка, стул, вешалка
4 звезды	В) Комфортное размещение, ежедневная уборка, смена белья раз в два дня, полотенце – ежедневно. В номере: сейф, мини-бар, бутилированная вода, телевизор, Wi-Fi. Наличие ресторана (или кафе), бара, лобби с зоной отдыха. Дополнительные услуги: прачечная, трансфер, фитнес-зал (опционально). Персонал владеет иностранным языком
5 звёзд	Г) Комфортное размещение, ежедневная уборка и смена полотенец. В номере: телевизор, телефон, Wi-Fi, холодильник или мини-бар. Санузел в номере. Круглосуточная стойка регистрации. Завтрак (обычно «шведский стол»). Парковка и сейф (при наличии условий). Базовые дополнительные услуги

**4. Какое постановление Правительства РФ регулирует процедуру классификации гостиниц по категориям звёздности?**

- А) Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390
- Б) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860
- В) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085
- Г) Постановление Правительства РФ от 03.02.2005 № 52

**5. Установите правильную последовательность разработки внутренних стандартов отеля на основе внешних требований:**

1. Анализ международных и национальных стандартов (ISO 22483, ГОСТ Р 51185).
2. Внедрение стандартов и обучение персонала.
3. Разработка чек-листов, скриптов и регламентов.

4. Мониторинг и корректировка стандартов на основе обратной связи от гостей.

5. Адаптация стандартов под философию и позиционирование отеля.

6. Соотнесите тип стандарта с его характеристикой:

Тип стандарта	Характеристика
Международный	А) Разрабатывается отелем с учётом его философии и позиционирования
Национальный (государственный)	Б) Устанавливает общие требования к гостиничному сервису на глобальном уровне, например, ISO 22483
Внутренний	В) Закреплён законодательством страны, обязателен для исполнения, например, ГОСТ Р 51185-2017

*Типовые тестовые задания по разделу 2*

1. Какое максимальное время регистрации гостя (check-in) установлено международными нормами?

А) Не более 3 минут

В) Не более 10 минут

Б) Не более 5 минут

Г) Не более 15 минут

2. Установите соответствие между методом сбора обратной связи и его характеристикой:

Метод	Характеристика
Анкеты после выезда	А) Мгновенная реакция на негатив, возможность оперативно исправить ситуацию
Онлайн-отзывы на платформах бронирования	Б) Высокая доля отклика, автоматизация сбора и анализа данных
Личные беседы с гостями	В) Детальная информация о впечатлениях гостя, возможность задать уточняющие вопросы
Системы управления репутацией (TL: Reputation)	Г) Публичная оценка отеля, влияет на выбор будущих гостей

3. Расположите этапы обработки жалобы гостя в правильной последовательности:

1. Фиксация жалобы в системе учёта.

2. Информирование гостя о сроках решения проблемы.

3. Назначение ответственного за решение проблемы.

4. Решение проблемы в установленные сроки (например, по правилу 10 минут).

5. Обратная связь гостю о результатах решения.

6. Внесение данных в отчёт для анализа и профилактики.

4. Какой инструмент позволяет автоматизировать сбор и анализ онлайн-отзывов гостей из разных источников (Booking.com, Яндекс Путешествия и т.д.)?

- А) CRM-система отеля
- Б) TL: Reputation
- В) Система управления номерным фондом
- Г) Электронная очередь на ресепшене

5. Соотнесите категорию отеля с обязательным элементом комплектации номера:

Категория отеля	Элемент комплектации
3 звезды	А) Банные халаты, тапочки, премиальные гигиенические принадлежности
4 звезды	Б) Мини-бар или холодильник, сейф в номере или на ресепшене, кондиционер
5 звёзд	В) Телевизор, Wi-Fi, санузел в номере

6. Установите правильную последовательность внедрения нового стандарта обслуживания в отеле:

1. Обучение персонала новому стандарту (тренинги, инструктажи).
2. Разработка стандарта на основе анализа ожиданий гостей, конкуренции и международных практик.
3. Пилотное тестирование стандарта в одном из подразделений.
4. Корректировка стандарта по результатам тестирования.
5. Внедрение стандарта во всех службах отеля.
6. Контроль соблюдения стандарта (аудиты, тайные гости, чек-листы).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### 6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Регламенты и стандарты гостиничных комплексов» (зачёт) проводится в устной форме. Обучающийся отвечает на вопросы преподавателя (4 вопроса).

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Пример типовых вопросов на зачёт

1. Какие основные требования устанавливает международный стандарт ISO 22483:2020 к персоналу гостиничных комплексов?
2. Как единая мировая система звёздности (от 1 до 5 звёзд) классифицирует отели и какие базовые характеристики соответствуют каждой категории?
3. Каковы основные критерии оценки и присвоения категории по звёздам в российской системе классификации гостиниц?
4. Какие уровни стандартов обслуживания существуют в гостиничном бизнесе и в чём их принципиальные различия?
5. По каким принципам разрабатываются внутренние стандарты отеля и какие факторы учитываются при их создании?
6. Приведите примеры типовых внутренних регламентов гостиничного предприятия и объясните их значение для качества обслуживания.
7. Какие требования предъявляются к оснащению ресепшена согласно стандартам гостиничного сервиса?
8. Назовите 3-4 типичные ошибки на этапе заселения гостя и способы их устранения.
9. Какие дополнительные услуги чаще всего выступают конкурентным преимуществом отеля и почему?
10. Какие регламенты определяют внешний вид и поведение персонала при предоставлении услуг гостям?
11. Какие инструменты контроля соблюдения стандартов (аудиты, тайные

гости и т. д.) наиболее действенны в отеле?

12. Какие факторы необходимо учитывать при формировании стандартов обслуживания в отеле?

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 2	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 3	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 4	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «25-20 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «19-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 8.1. Основная литература

1. Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации. – Москва : Финансы и статистика, 2024. – 114 с. – ISBN 978-5-00184-100-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124316> (дата обращения: 21.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. – Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. – 48 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/144911> (дата обращения: 22.01.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/6085. – ISBN 978-5-16-019555-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009> (дата обращения: 22.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

### 8.2. Дополнительная литература

1. Репин, В. В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать : практическое пособие / В.В. Репин. – Москва : ИНФРА-М, 2026. – 347 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Просто, кратко, быстро). – DOI 10.12737/21337. – ISBN 978-5-16-012221-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2231742> (дата обращения: 21.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. – 432 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-514-1. – Текст : электронный. – URL:

<https://znanium.ru/catalog/product/2186892> (дата обращения: 25.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 386 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1077352. – ISBN 978-5-16-016010-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2045985> (дата обращения: 01.06.2026). – Режим доступа: по подписке.

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».