АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТИХООКЕАНСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»
(АНОО ДПО «ТВШЭУ»)

УТВЕРЖДЕНО
Педагогический совет
(протокол № 8 от 05.08.2026г.)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
АНОО ДПО «ТВШЭУ»
_____/Т.Д. Ваганова/
«31» июля 2026 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧИХ

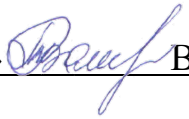
100969 «ГОРНИЧНАЯ»

Хабаровск 2026

Разработчики:

к.э.н., зав. кафедры «Экономика» Барабаш Евгения Сергеевна

(ученая степень, должность, структурное подразделение) *(И.О.Фамилия)*

к.э.н., доцент кафедры «Экономика»  Ваганова Татьяна Дмитриевна

(ученая степень, должность, структурное подразделение) *(И.О.Фамилия)*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ 4

1.1 Общие положения 4

1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации 5

1.3 Планируемые результаты обучения 6

1.4 Учебно-тематический план 11

1.5 Календарный учебный график 13

1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов) 13

1.7 Организационно-педагогические условия 19

1.8 Формы аттестации 30

2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 31

2.1 Текущий контроль 31

2.2 Промежуточная аттестация 31

2.3 Итоговая аттестация 31

2.4. Форма аттестации 33

2.5. Оценочные материалы 33

2.6. Оценивание промежуточной и итоговой аттестации 44

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

1.1.1. Нормативные правовые основания разработки программ

Нормативные правовые основания для разработки дополнительной профессиональной программы – программы профессионального обучения «Горничная» (далее – программа) составляют:

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 N 37 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих", Раздел «Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» (в отношении должности Агент страховой);

– Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Порядок разработки и утверждения в Автономной некоммерческой образовательной организации дополнительного профессионального образования «Тихоокеанская высшая школа экономики и управления» (далее – АНОО ДПО «ТВШЭУ») программ профессионального обучения, дополнительного профессионального обучения, в том числе программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации и Уставом АНОО ДПО «ТВШЭУ».

Программа разработана на основе профессионального стандарта - «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 657н).

Программа разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по профессии 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержден приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 года № 1100.

1.1.2. Требования к слушателям

а) категория слушателей: лица, желающие освоить программу профессиональной подготовки по профессии «Горничная»;

б) требования к уровню образования: к освоению программ допускаются лица, желающие освоить Программу, которые должны иметь или получать (проходить обучение в настоящее время) одно из следующих уровней образования:

1) Основное общее образование (9 класс)

2) Среднее общее образование (10-11 класс)

3) Среднее профессиональное

4) Высшее - бакалавриат

5) Высшее - специалитет

6) Высшее - магистратура

7) Высшее - аспирантура, ординатура

Вступительные испытания не предусмотрены.

1.1.3. Особенности адаптации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной образовательной программы для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей образовательной программы определяются индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), рекомендациями заключения ПМПК (при наличии) и осуществляются по заявлению слушателя (законного представителя).

1.1.4. Форма обучения: очная.

1.1.5. Трудоемкость освоения: 144 академических часа, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

1.1.6. Период освоения: 44/7 календарных дней/недель.

1.1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

1.2. Цель освоения и характеристика новой квалификации

1.2.1. Цель освоения

Целью освоения программы является формирование у слушателей трудовой функции в соответствии с профессиональным стандартом «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (от 5 сентября 2017 г. № 657н, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере гостеприимства, приобретение новых профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с ФГОС СПО.

1.2.2. Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Область профессиональной деятельности: гостеприимство.

Вид профессиональной деятельности: выполнение работ по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Обобщенная трудовая функция, подлежащая освоению: планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом: 4.

1.3. Планируемые результаты обучения

Программа направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Выпускник программы профессиональной подготовки должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и готов выполнять следующие трудовые функции в соответствии с профессиональным стандартом «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 657н).

Таблица 1 – Получаемые компетенции и трудовые функции

Код и наименование компетенций	Код трудовых функций	Трудовые функции
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-3 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	B/01.4 4	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК-4 Способен контролировать и проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	B/02.4 4	Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК-5 Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса ПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса		
ПК-4 Способен контролировать и проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-5 Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса ПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса ПК-7 Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе ПК-8 Способен осуществлять стратегическое управление развитием сети гостиниц	B/03.4	Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

Таблица 2 – Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
ВД 1. Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов Контроль условий хранения и	Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен Готовить отчеты о работе бригады горничных

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда			соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда	
ВД 2 Планирование деятельности бригады горничных Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения	ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6	Планирование деятельности бригады горничных Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения Составление и	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Стандарты оказания дополнительных услуг Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения Основы	Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения		подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения	межличностного и делового общения Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ВД 3. Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда Реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки Оценка	ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8	Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда Реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки Оценка результатов	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения Современные методы контроля организации деятельности подчиненных Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности	Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей Использовать компьютерные программы для

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период		работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период	гостиничных комплексов и иных средств размещения Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных

1.4. Учебно-тематический план

Таблица 3 – Учебно-тематический план

Учебно-тематический план

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			СР	
		Л	ПЗ, ЛР	К		
Модуль (Раздел) 1 «Правовые основы гостиничной деятельности в РФ»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 1.1 Нормативно-правовая база в сфере гостиничных услуг.	6	1	2	-	3	
Тема 1.2 Вопросы в сфере защиты прав потребителей.	6	1	2	-	3	
Тема 1.3 Контроль над гостиничным сервисом.	5	1	2	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 2 «Менеджмент гостеприимства»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 2.1 Основные черты современного менеджмента.	6	1	2	-	3	
Тема 2.2 Обзор гостиничного рынка и прогнозы.	6	1	2	-	3	

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			СР	
		Л	ПЗ, ЛР	К		
Тема 2.3. Стратегический менеджмент в гостиничном сервисе.	5	1	2	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 3 «Деловой английский язык»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 3.1 Приветствие и бронирование номера.	6	1	2	-	3	
Тема 3.2 Общаемся с клиентами отеля по телефону и в переписке.	6	1	2	-	3	
Тема 3.3 Популярные выражения для гостиничного персонала. Основные гостиничные термины.	5	1	2	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 4 «Управление конфликтами»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 4.1 Объект, предмет и методы исследования конфликтологии. Понятие и структура конфликта.	6	1	2	-	3	
Тема 4.2 Характеристика и диагностика конфликтов.	6	1	2	-	3	
Тема 4.3 Управление конфликтами в рабочей среде.	5	1	2	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 5 «Профессиональная этика и этикет»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 5.1 Этикет и имидж делового человека.	6	1	2	-	3	
Тема 5.2 Личный бренд. Искусство самопрезентации.	6	1	2	-	3	
Тема 5.3 Золотые стандарты этикета в гостинице. Культура обслуживания в отеле.	5	1	2	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 6 «Охрана труда и антитеррористическая безопасность»	**18**	**3**	**6**	**-**	**9**	
Тема 6.1 Основы охраны труда в Российской Федерации.	6	1	2	-	3	
Тема 6.2 Оказание первой помощи пострадавшим.	6	1	2	-	3	
Тема 6.3 Антитеррористическая безопасность.	5	1	2	-	2	

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			СР	
		Л	ПЗ, ЛР	К		
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Модуль (Раздел) 7 «Информационные технологии в гостиничном сервисе»	**16**	**3**	**4**	**-**	**9**	
Тема 7.1 Система информационного обеспечения гостиничного сервиса.	5	1	1	-	3	
Тема 7.2 Информационные системы в сфере гостеприимства.	6	1	2	-	3	
Тема 7.3 Проблемы и перспективы развития информационного обеспечения сферы гостеприимства.	4	1	1	-	2	
Промежуточная аттестация	1	х	х	х	1	тестирование
Практическая подготовка	**18**	**-**	**18**	**-**	**-**	практика
Итоговая аттестация	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	тестирование
Всего ак. часов	**144**	**23**	**58**	**х**	**63**	

1.5. Календарный учебный график

Таблица 4 – Календарный учебный график

Календарный учебный график

Период обучения						
1 нед.	2 нед.	3 нед.	4 нед.	5 нед.	6 нед.	7 нед.
УУЗ ТКУ	УУЗ ТКУ ПА	УУЗ ТКУ ПА	УУЗ ТКУ ПА	УЗ ТКУ ПА	УУЗ ТКУ ПА	УУЗ ТКУ ПП ИА

Календарный учебный график заполняется с помощью условных обозначений:
УЗ - учебные занятия;
ТКУ - текущий контроль успеваемости;
ПА – промежуточная аттестация;
ПП – производственная практика;
ИА - итоговая аттестация.

1.6. Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов)

Таблица 5 – Рабочая программа дисциплина (модуля, раздела)

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
Тема 1.1 Нормативно-правовая база в сфере гостиничных услуг.	лекции	1	Действующая российская нормативная правовая база в сфере гостиничных услуг, трудового и миграционного законодательства, включая Постановление правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями); иные постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, нормативные и методические документы Минкультуры России, Министерства курортов и туризма Республики Крым. Методические рекомендации по организации деятельности малых средств размещения на территории Республики Крым и другие нормативные акты, дополняющие законодательство Российской Федерации об оказании гостиничных услуг.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 1.2 Вопросы в сфере защиты прав потребителей.	лекции	1	Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения; ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования; ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха; ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу; ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования; ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения; ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 1.3 Контроль над гостиничным сервисом.	лекции	1	Контроль над гостиничным сервисом также представлен обязательными требованиями, изложенными в

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
			национальных стандартах в области гостеприимства: ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения; ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 2.1 Основные черты современного менеджмента.	лекции	1	Условия согласующего воздействия. Формирование системы менеджмента. Структура организации. Сущность управленческих решений. Виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Стандартный процесс принятия решений. Оценка эффективности управленческих решений. Стратегический потенциал и стратегические решения как система развития конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия: экологический, политический, транспортный, промышленный, предпринимательский, риск невостребованности услуг и др., их особенности и характеристика.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 2.2 Обзор гостиничного рынка и прогнозы.	лекции	1	Международные гостиничные операторы в России. Бизнес в гостиничной сфере в условиях ограничений. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Изменение роли туризма и блоки работы. Новые реалии и ключевые тенденции гостиничного рынка России.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 2.3. Стратегический менеджмент в гостиничном сервисе.	лекции	1	Анализ выбранной стратегии. Адаптация. Разработка и реализация ценовой стратегии гостиничного предприятия. Этапы и классификация ценовых стратегий. Применение методики управления доходами в гостиничном бизнесе. Отдельные подходы к

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
			управлению доходами на гостиничных предприятиях.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 3.1 Приветствие и бронирование номера.	лекции	1	Приветствие и бронирование номера. Помогаем гостям с заселением.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 3.2 Общаемся с клиентами отеля по телефону и в переписке.	лекции	1	Общаемся с клиентами отеля по телефону и в переписке. Удобства для гостей. Смена постельного белья. Общие удобства для постояльцев. Выходим из проблемных ситуаций в гостинице: подарок или скидка на обслуживание. Фраз, подходящих для таких случаев, в английском для гостиничного бизнеса предостаточно. Выселение и отъезд.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 3.3 Популярные выражения для гостиничного персонала. Основные гостиничные термины.	лекции	1	Популярные выражения для гостиничного персонала. Основные гостиничные термины. Рекомендации по изучению английского людям, работающим в отелях.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 4.1 Объект, предмет и методы исследования конфликтологии. Понятие и структура конфликта.	лекции	1	Объект, предмет и методы исследования конфликтологии. Понятие и структура конфликта. Конфликт и противоречие. Объект и предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Картография конфликта.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 4.2 Характеристика и диагностика конфликтов.	лекции	1	Методология конфликта. Структурные и динамические характеристики конфликта. Диагностика конфликта: пошаговый процесс. Развитие конфликта, его предупреждение и стратегия разрешения Стратегии поведения в конфликте. Развитие конфликта. Изучение эскалации и феномена трудноразрешимого конфликта. Тактики поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Разрешение конфликта. Внутриличностные и межличностные конфликты в организации. Особенности

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
			и виды внутриличностного конфликта. Причины и особенности межличностных конфликтов. Теория факторов Линкольна. Теория конфликтогенов В. П. Шейнова. Теория трансакционного (трансактного) анализа Э. Берна. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Продуктивный и деструктивный конфликт. Группа и конфликт в организации. Межгрупповые отношения и их виды. Деление «свои» и «чужие». Конфликт между личностью и группой. Межгрупповые конфликты. Особенности управления социальными конфликтами в организации и системе управления. Важные факторы разрешения конфликтов в организации.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. . (Доклад по тематике/презентация)
Тема 4.3 Управление конфликтами в рабочей среде.	лекции	1	Управление конфликтами в рабочей среде. Феноменология конфликта. Типы конфликтов. Варианты стратегий при решении конфликта. Взаимосвязь личной истории с возможностями в решении конфликтов. Техники при решении конфликтов. Примеры типичных конфликтов и предлагаемые решения.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 5.1 Этикет и имидж делового человека.	лекции	1	Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Особенности делового общения с деловыми партнерами.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 5.2 Личный бренд. Искусство самопрезентации.	лекции	1	Личный бренд. Как выделиться среди конкурентов на рынке гостиничных услуг. Как повысить доверие к своему продукту и увеличить продажи. Искусство самопрезентации
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 5.3 Золотые стандарты этикета в гостинице. Культура обслуживания в отеле.	лекции	1	Золотые стандарты этикета в гостинице. Культура обслуживания в отеле
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
Тема 6.1 Основы охраны труда в Российской Федерации.	лекции	1	Основы охраны труда в Российской Федерации. Стратегия безопасности труда и охраны здоровья. Система управления охраной труда в организации. Обеспечение безопасного выполнения подрядных работ. Обеспечение снабжения безопасной продукцией. Расследование и предупреждение несчастных случаев и профессиональных заболеваний.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема6.2 Оказание первой помощи пострадавшим.	лекции	1	Оказание первой помощи пострадавшим.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия, практическое занятие «Первая помощь». (Доклад по тематике/презентация)
Тема 6.3 Антитеррористическая безопасность.	лекции	1	Мероприятия антитеррористической безопасности. Антитеррористическая защищённость объекта. Цели и задачи. Минимизация последствий, если предотвратить террористический акт не удалось. Выявление и предотвращение попыток несанкционированного прохода на объект, в зоны ограниченного доступа (охраняемые зоны). Нормативно-правовая база регулирующая в России антитеррористическую деятельность: федеральный закон №35-ФЗ «О противодействии терроризму». Постановления Правительства РФ о требованиях к антитеррористической защищённости различных объектов Организация работы служб безопасности и охраны.
	практики	2	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 7.1 Система информационного обеспечения гостиничного сервиса.	лекции	7	Система информационного обеспечения гостиничного сервиса. Системы бронирования в гостиничном хозяйстве. Информационно-телекоммуникационные сети в гостиничном сервисе.
	практики	5	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 7.2 Информационные системы в сфере гостеприимства.	лекции	7	PMS-системы. CRM-системы. Системы бронирования. Чат-боты и виртуальные ассистенты. Wi-Fi порталы с авторизацией.

Наименование тем	Виды учебных занятий	ак. час	Содержание
			Системы сбора и анализа данных. Интерфейсы для персонала.
	практики	5	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)
Тема 7.3 Проблемы и перспективы развития информационного обеспечения сферы гостеприимства.	лекции	6	Проблемы развития информационного обеспечения сферы гостеприимства: Сопротивление персонала. Отсутствие квалифицированных ИТ-специалистов. Стоимость внедрения. Сложности с интеграцией новых систем с уже существующими. Снижение доходности бизнеса.
	практики	6	Опрос по материалам лекции, дискуссия. (Доклад по тематике/презентация)

1.7. Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, локальными нормативными актами организации.

1.7.1. Требования к квалификации педагогических кадров

К реализации программы привлекаются лица, имеющие высшее образование или среднее профессиональное и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

1.7.2. Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории (лаборатории) для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

Таблица 6 – Материально-техническое обеспечение реализации программы

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК
ВД 1. Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Учебные аудитории (лаборатории) для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям
ВД 2 Планирование деятельности бригады горничных Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6	Учебные аудитории (лаборатории) для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК
ВД 3. Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда Реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период	ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8	Учебные аудитории (лаборатории) для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям

Программа относится к категории: **базовая программа**.

1.7.3. Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Таблица 7 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы

1. Нормативные правовые акты, иная документация	
1.1	Авилова Н. Л. Инновационные направления развития туризма и гостеприимства в современной России : монография / Н. Л. Авилова, М. Н. Абдикаримова, М. Е. Беломестнова [и др.] ; под ред. С. В. Дусенко. - Москва : РУСАЙНС, 2023. - 230 с.
1.2	Аксенов В. А. Цифровизация экономики и развитие электронных услуг в сфере гостеприимства и туризма / В. А. Аксенов, И. В. Носаков, С. В. Аксенов // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 6. - С. 418-427.

1.3 Амадаев А. А. Основные аспекты организации и значение инноваций в обеспечении безопасности гостиничного предприятия / А. А. Амадаев, Л. В. Туркаева, М. Л. Мусаева // Экономика и предпринимательство. - 2021. - № 1. - С. 1329-1334.

1.4 Артемьева О. А. Особенности продвижения природных территорий в цифровой среде / О. А. Артемьева // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 7. - С. 476-486.

1.5 Баканов И. М. Зарубежный опыт управления гостиничным бизнесом с помощью инновационных технологий и его использование на гостиничных предприятиях Российской Федерации / И. М. Баканов, Д. М. Коршун, Э. В. Тарасенко // Менеджмент сегодня. - 2021. - № 4. - С. 292-296.

1.6 Беломестнова М. Е. Инновационные подходы к продвижению гостиничных услуг / М. Е. Беломестнова, В. И. Шариков // Гостиничное дело. - 2022. - № 2. - С. 90-104.

1.7 Быкова Г. И. Инновационная концепция рекультивации карьеров и их преобразования в рекреационный ресурс / Г. И. Быкова, Е. И. Иванова, О. В. Косточкина // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 4. - С. 288-300.

1.8 Глаголева Л. Э. SMM-реклама в интернет-проектах при продвижении гостиничного бизнеса / Л. Э. Глаголева, Н. П. Зацепина, Е. Н. Ковалева // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 11. - С. 710-716.

1.9 Демченко В. К. Цифровые двойники в бизнес-процессах компаний / В. К. Демченко // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 11. - С. 658-662.

1.10 Дусенко С. В. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства: отечественный опыт и европейская практика : монография / С. В. Дусенко, М. Е. Беломестнова. - Москва : РУСАЙНС, 2024. -150 с.

1.11 Дусенко С. В. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства: отечественный опыт и европейская практика : монография / С. В. Дусенко, М. Е. Беломестнова. - Москва : РУСАЙНС, 2024. - 152 с.

1.12 Звягинцева О. П. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, Р. Н. Урумбаева [и др.] ; под ред. О. П. Звягинцевой, Е. Е. Кузьминой, К. А. Лебедева. - Москва : РУСАЙНС, 2024. -134 с.

1.13 Иванова А. Н. Сравнительный анализ реализации вектора инновационного развития гостиничных предприятий в условиях пандемии / А. Н. Иванова // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. - 2022. - Т. 18, № 1. - С. 195-202.

1.14 Инклюзивный сервис в сфере гостеприимства : учеб. пособие / В. Г. Благодатских, А. В. Вяткин, А. В. Карева [и др.] ; под общ. ред. Е. Г. Радыгиной ; М-во науки и высш. образования Рос Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2923. - 111 с.

1.15 Инновации в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, О. Н. Бекетова [и др.] ; под ред. О. П. Звягинцевой, Е. Е. Кузьминой, К. А. Лебедева. - Москва : РУСАЙНС, 2024. - 134 с.

1.16 Инновационные направления развития туризма и гостеприимства в современной России : коллектив. монография / Н. Л. Авилова, М. Н. Абдикаримова, М. Е. Беломестнова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Дусенко. - Москва : РУСАЙНС, 2023. - 232 с.

1.17 Карплюк М. К вопросу о цифровизации гостиничного и туристского бизнеса в России / М. Карплюк, Е. С. Богомолова // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 8. - С. 503-51.

1.18 Леушина О. В. Инновационные инструменты интернет-маркетинга в гостиничном бизнесе в постпандемийный период / О. В. Леушина, Е. Г. Зотова // Экономика и предпринимательство. - 2022. - № 12. - С. 724-726.

1.19 Лобода С. И. Роль зеленых технологий в развитии гостиничной индустрии / С. И. Лобода, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2021. - Т. 17, № 12. - С. 24-41.

1.20 Лобода С. И. Инновационные направления обеспечения личной безопасности в гостинице от третьих лиц / С. И. Лобода, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 2. - С. 148-160.

1.21 Рыбкина Е. В. Гостиничный бизнес и проблемы расширения ассортимента предоставляемых услуг / Е. В. Рыбкина // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 6. - С. 332-343.

1.22 Силаева А. М. Современные тренды развития экотехнологий в сфере гостеприимства / А. М. Силаева, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 10. - С. 666-671.

1.23 Фомина А.А. Информационные технологии в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы Петрозаводска) / А. А. Фомина, В. И. Максимова // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 4. - С. 246-250.

1.24 Хамитова С. Р. Методология стимулирования инновационной деятельности в гостиницах / С. Р. Хамитова // Экономика и предпринимательство. - 2021. - № 5. - С. 706-710.

1.25 Яковлева Д. М. Инновации в гостиничной индустрии / Д. М. Яковлева // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 5. - С. 260-266.

1.26 Яковлева Д. М. Опыт использования «умных технологий» в гостиничном хозяйстве / Д. М. Яковлева // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 9. - С. 540-545.

1.27 Указ Президента РФ от 18 ноября 2004 г. N 1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту" http://www.garant.ru/hotlaw/federal/111139/#ixzz6ciJlgwJG

1.28 Санитарные правила СП 1.1.1058-01 Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно- противоэпидемических (профилактических) мероприятий http://39.rospotrebnadzor.ru/content/sanitarnye-pravila-sp-111058-01-organizaciya-i- provedenie-proizvodstvennogo-kontrolya-za

1.29 Конституция Российской Федерации http://www.constitution.ru/

1.30 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) http://base.garant.ru/10164072/

1.31 Закон Российской Федерации О Защите Прав Потребителей https://www.rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=3926

1.32 Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями) http://base.garant.ru/12115118/#ixzz6ciL2Gi9e

1.33 Федеральный закон от 24 ноября 1996г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) http://base.garant.ru/12115118/

1.34 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная" https://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.021.pdf

1.35 Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (с изменениями и дополнениями) http://base.garant.ru/12154713/#ixzz6ciLnBwcL

1.36 Постановление Правительства РФ от 29 мая 2008 г. № 408 “О Министерстве спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации” http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/93352/#ixzz6ciM5e3yB

1.37 Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53522-2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 772-ст) http://base.garant.ru/70221022/#ixzz6ciMmZABo

1.38 ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов https://docplan.ru/Index2/1/4293820/4293820535.htm

1.39 Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"(утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 518-ст) http://base.garant.ru/195596/#ixzz6ciNIrqv9

1.40 ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования http://docs.cntd.ru/document/1200025205

1.41 Рекомендательный законодательный акт "Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма" (принят постановлением Межпарламентской Ассамблеи государств - участников Содружества Независимых Государств) (Санкт-Петербург, 29 октября 1994 г.) http://base.garant.ru/2568927/#ixzz6ciOCq4Rw

1.42 Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" http://base.garant.ru/12154713/#ixzz6ciPYGEXE

2. Основная литература

2.1 Авилова Н. Л. Инновационные направления развития туризма и гостеприимства в современной России : монография / Н. Л. Авилова, М. Н. Абдикаримова, М. Е. Беломестнова [и др.] ; под ред. С. В. Дусенко. - Москва : РУСАЙНС, 2023. - 230 с.

2.2 Аксенов В. А. Цифровизация экономики и развитие электронных услуг в сфере гостеприимства и туризма / В. А. Аксенов, И. В. Носаков, С. В. Аксенов // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 6. - С. 418-427.

2.3 Амадаев А. А. Основные аспекты организации и значение инноваций в обеспечении безопасности гостиничного предприятия / А. А. Амадаев, Л. В. Туркаева, М. Л. Мусаева // Экономика и предпринимательство. - 2021. - № 1. - С. 1329-1334.

2.4 Артемьева О. А. Особенности продвижения природных территорий в цифровой среде / О. А. Артемьева // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 7. - С. 476-486.

2.5. Баканов И. М. Зарубежный опыт управления гостиничным бизнесом с помощью инновационных технологий и его использование на гостиничных предприятиях Российской Федерации / И. М. Баканов, Д. М. Коршун, Э. В. Тарасенко // Менеджмент сегодня. - 2021. - № 4. - С. 292-296.

2.6 Беломестнова М. Е. Инновационные подходы к продвижению гостиничных услуг / М. Е. Беломестнова, В. И. Шариков // Гостиничное дело. - 2022. - № 2. - С. 90-104.

2.7 Быкова Г. И. Инновационная концепция рекультивации карьеров и их преобразования в рекреационный ресурс / Г. И. Быкова, Е. И. Иванова, О. В. Косточкина // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 4. - С. 288-300.

2.8 Глаголева Л. Э. SMM-реклама в интернет-проектах при продвижении гостиничного бизнеса / Л. Э. Глаголева, Н. П. Зацепина, Е. Н. Ковалева // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 11. - С. 710-716.

2.9 Демченко В. К. Цифровые двойники в бизнес-процессах компаний / В. К. Демченко // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 11. - С. 658-662.

2.10 Дусенко С. В. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства: отечественный опыт и европейская практика : монография / С. В. Дусенко, М. Е. Беломестнова. - Москва : РУСАЙНС, 2024. -150 с.

2.11 Дусенко С. В. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства: отечественный опыт и европейская практика : монография / С. В. Дусенко, М. Е. Беломестнова. - Москва : РУСАЙНС, 2024. - 152 с.

2.12 Звягинцева О. П. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, Р. Н. Урумбаева [и др.] ; под ред. О. П. Звягинцевой, Е. Е. Кузьминой, К. А. Лебедева. - Москва : РУСАЙНС, 2024. -134 с.

2.13 Иванова А. Н. Сравнительный анализ реализации вектора инновационного развития гостиничных предприятий в условиях пандемии / А. Н. Иванова // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. - 2022. - Т. 18, № 1. - С. 195-202.

2.14 Инклюзивный сервис в сфере гостеприимства : учеб. пособие / В. Г. Благодатских, А. В. Вяткин, А. В. Карева [и др.] ; под общ. ред. Е. Г. Радыгиной

; М-во науки и высш. образования Рос Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2923. - 111 с.

2.15 Инновации в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, О. Н. Бекетова [и др.] ; под ред. О. П. Звягинцевой, Е. Е. Кузьминой, К. А. Лебедева. - Москва : РУСАЙНС, 2024. - 134 с.

2.16 Инновационные направления развития туризма и гостеприимства в современной России : коллектив. монография / Н. Л. Авилова, М. Н. Абдикаримова, М. Е. Беломестнова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Дусенко. - Москва : РУСАЙНС, 2023. - 232 с.

2.17 Карплюк М. К вопросу о цифровизации гостиничного и туристского бизнеса в России / М. Карплюк, Е. С. Богомолова // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 8. - С. 503-51.

2.18 Леушина О. В. Инновационные инструменты интернет-маркетинга в гостиничном бизнесе в постпандемийный период / О. В. Леушина, Е. Г. Зотова // Экономика и предпринимательство. - 2022. - № 12. - С. 724-726.

2.19 Лобода С. И. Роль зеленых технологий в развитии гостиничной индустрии / С. И. Лобода, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2021. - Т. 17, № 12. - С. 24-41.

2.20 Лобода С. И. Инновационные направления обеспечения личной безопасности в гостинице от третьих лиц / С. И. Лобода, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 2. - С. 148-160.

2.21 Рыбкина Е. В. Гостиничный бизнес и проблемы расширения ассортимента предоставляемых услуг / Е. В. Рыбкина // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 6. - С. 332-343.

2.22 Силаева А. М. Современные тренды развития экотехнологий в сфере гостеприимства / А. М. Силаева, Р. Н. Ушаков // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 10. - С. 666-671.

2.23 Фомина А.А. Информационные технологии в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы Петрозаводска) / А. А. Фомина, В. И. Максимова // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 4. - С. 246-250.

2.24 Хамитова С. Р. Методология стимулирования инновационной деятельности в гостиницах / С. Р. Хамитова // Экономика и предпринимательство. - 2021. - № 5. - С. 706-710.

2.25 Яковлева Д. М. Инновации в гостиничной индустрии / Д. М. Яковлева // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 5. - С. 260-266.

2.26 Яковлева Д. М. Опыт использования «умных технологий» в гостиничном хозяйстве / Д. М. Яковлева // Гостиничное дело. - 2023. - Т. 19, № 9. - С. 540-545.

3 Дополнительная литература

3.1 Агабекян, И.П. Английский язык: сервис и туризм: Учебное пособие для бакалавров / И.П. Агабекян. - М.: Дашков и К, 2016. - 312 с.

3.2 Михайлов, Н.Н. Английский язык для направлений Сервис и Туризм. English for Students of Hospitality and Tourism Industries: Учебник / Н.Н. Михайлов. - М.: Academia, 2016. - 400 с.

3.3 Семёнова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис (спо) / М.Ю. Семёнова. - М.: КноРус, 2018. - 288 с.

3.4 Сербиновская, А.М. Английский язык в сфере туризма и сервиса: Учебник / А.М. Сербиновская. - М.: КноРус, 2016. - 144 с.

3.5 Словарь-справочник современного Российского профессионального образования – М: ФИРО, 2010.

3.6 Квалификационный справочник должностей руководителей специалистов и других служащих – М.: 2007.

4 Интернет-ресурсы

4.1 www.defektoskopist.ru

4.2 http://top-technologies.ru

4.3 http://ndtworld.ru

4.4 http://metrologu.ru

5 Электронно-библиотечная система

5.1 Справочно-правовая система «Гарант»

5.2 Справочно-правовая система «Консультант»

5.3 Научная электронная библиотека: http://elibrary.ru/

5.4 Российская государственная библиотека - http://www.rsl.ru 5.5 Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - http://e.lanbook.com

1.7.4. Общие требования к организации учебного процесса

Общие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами образовательной организации.

1.7.5. Сетевая форма обучения не предусмотрено.

1.8. Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям, разделам), практике и итоговой аттестации слушателей по программе.

1.8.1. Текущий контроль успеваемости

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.2. Промежуточная аттестация

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки слушателей. Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

Итоговая аттестация проводится в форме междисциплинарного экзамена. К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план программы.

Порядок прохождения итоговой аттестации определяется локальными нормативными актами образовательной организации.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в формах, предусмотренных учебным планом.

В программе необходимо представить описание требований к проведению текущей аттестации, критерии оценивания.

2.2. Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (модуля), может сопровождаться промежуточной аттестацией, проводимой в формах, определенных учебным планом.

В программе приводятся требования к выполнению заданий промежуточной аттестации, критерии оценивания.

2.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. Форма итоговой аттестации: *междисциплинарный экзамен.*

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения разделов содержатся в таблице 8.

Таблица 8

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения разделов

Наименование модулей	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
1	**2**	**3**
Раздел 1 «Правовые основы гостиничной деятельности в РФ»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: диспут – от 0 до 5 баллов	зачет

Наименование модулей	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
1	**2**	**3**
Раздел 2 «Менеджмент гостеприимства»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (диспут) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Раздел 3 «Деловой английский язык»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (диспут) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Раздел 4 «Управление конфликтами»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (диспут) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Раздел 5 «Профессиональная этика и этикет»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (диспут) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Раздел 6 «Охрана труда и антитеррористическая безопасность»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (диспут) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Раздел 7 «Информационные технологии в гостиничном сервисе»	Текущая учебная работа предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (опрос) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Практическая подготовка	Практическая подготовка предполагает следующие показатели оценки за раздел: ТКУ (практическая работа) – от 0 до 5 баллов, ПА – зачет/незачет.	зачет
Итоговая аттестация	Итоговая аттестация предполагает следующие показатели оценки: ИАР – от 0 до 5 баллов	междисциплинарный экзамен (тестирование)

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения разделов заполняется с помощью условных обозначений:
ТКУ - текущий контроль успеваемости;
ПА – промежуточная аттестация;
ИА - итоговая аттестация.

2.4 ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям программы имеется фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

Фонд оценочных средство промежуточной аттестации включает в себя тестовые вопросы после каждого модуля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Программа обучения завершается итоговой аттестацией в форме *итогового тестирования*.

Цель итоговой аттестации – проверка усвоенных в процессе обучения знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций в рамках программы.

Итоговая аттестация слушателей по программе проводится очно в аудитории или при невозможности очного участия с использованием системы электронного обучения на базе платформы Moodle и выполняется в электронном виде (раздел «Итоговая аттестация») или с использованием иных средств и /или программного обеспечения.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по программе.

2.5 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы промежуточной аттестации

I вариант.

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:

а) 3 +

б) 4

в) 2

2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг +

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

а) 2

б) 4

в) В +

4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

а) портье, швейцары +

б) горничные

в) бюро обслуживания

5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:

а) Египет

б) Греция и Кипр

в) острова Юго-Восточной Азии +

6. Самый высокий отель мира находится в:

а) Гонконге

б) Сингапуре +

в) Нью-Йорке

7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

а) исполнительный директор

б) коммерческая служба

в) генеральный директор (генеральный менеджер) +

8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

а) Великобритания, Швейцария +

б) Испания

в) Италия, Португалия

9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

а) Англии

б) Германии

в) Франции +

10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

а) 5

б) 3 +

в) 6

11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

а) Hilton, Marriott, Sheraton +

б) Marriott, ETN, TUI

в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены

следующие категории:

а) “люкс-апартамент”

б) “высшая”, “первая” +

в) “люкс”

13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

а) одна неделя +

б) один месяц

в) 10 дней

14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

а) Нью-Йорке

б) Лондоне

в) Лас-Вегасе +

15. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

а) 4 +

б) 5

в) 3

16. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

а) странах Западной Европы +

б) в Северной Америке

в) в юго – восточной Азии

17. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в … странах мира:

а) 30

б) 40 +

в) 50

18. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

а) мечи

б) ордена

в) короны +

19. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

а) 30%

б) 25% +

в) 35%

20. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

а) 12 часов

б) 10 часов

в) 11 часов +

21. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

а) 40 млн. человек

б) 50 млн. человек +

в) 60 млн. человек

22. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

а) “цифровая”

б) там нет системы классификации

в) “буквенная” +

23. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

а) Австрия

б) Италия

в) Франция +

24. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

а) 300 000 +

б) 200 000

в) 150 000

25. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

а) Древней Грецией

б) Древним Римом +

в) Средневековой Францией

26. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:

а) более 3590

б) более 6000 +

в) 5987

27. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600% +

28. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц +

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

29. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более … мировой торговли товарами и услугами:

а) 15%

б) 20%

в) 10% +

30. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

а) тайской

б) индийской +

в) токийской

Примерный перечень вопросов к итоговой аттестации

1. Какие обязательства возникают у гостиниц в результате внесения поправок, направленных на защиту прав потребителей?

а) обязанность информировать гостей обо всех условиях проживания, мерах безопасности и гарантиях выполнения обязательств

б) возможность увеличения цен на предоставление дополнительных услуг без предварительного уведомления клиента

в) запрет на использование современных технологий при оказании гостиничных услуг

г) освобождение от ответственности за нарушение договорных обязательств с клиентом

2. Как изменилась максимальная вместимость многоместных номеров согласно новым требованиям?

а) увеличена с 8 до 12 человек

б) оставлена неизменной на уровне 12 человек

в) снижена с 12 до 8 человек

г) установлен единый лимит в 4 человека для всех видов номеров

3. Какие изменения произошли в нормативах соотношения санитарных узлов к числу проживающих в средствах размещения с санузлами на этажах?

а) количество туалетов уменьшили вдвое, оставив число душевых без изменений

б) требования ужесточились: 1 туалетная кабина теперь рассчитана на 5 человек, а одна душевая — на 10 человек

в) санитарные нормы стали мягче: достаточно обеспечить 1 душевую на 30 человек

г) никаких изменений в соотношении числа санитарных единиц и проживающих не произошло

4. За какие характеристики средства размещения начисляется максимальное количество баллов (3 балла)?

а) наличие спа-консьержа

б) разрешено размещение с животными

в) присутствие семейных номеров

г) площадь номера превышает нормативную величину

5. При каких обстоятельствах аккредитованная организация может инициировать внеплановую проверку категории средства размещения?

а) по решению учредителей предприятия

б) если обнаружено несоответствие установленным нормам по результатам контрольных мероприятий органов надзора

в) после подачи жалобы конкурентами

г) через случайную выборочную проверку каждое полугодие

6. Актуальное приветствие в 14 часов дня:

а) Good morning!

б) Good afternoon!

в) Good evening!

7. Как правильно говорить "поверните направо"?

а) turn right

б) turn on the right

в) on the right

8. Как сказать "Идите прямо"?

а) go down

б) go far

в) go straight

9. Как сказать по-английски, что вы потерялись или заблудились?

а) I am not in the right place

б) I am lost

в) I lost me

10. Спросите по-английски "Как пройти в библиотеку"

а) can I go to the library?

б) library where?

в) excuse me, where is the library?

11. В случае утраты трудоспособности на 1 день травма считается:

а) несчастным случаем на производстве

б) микротравмой

в) происшествием

12. К основным принципам обеспечения охраны труда НЕ относится:

а) принцип предупреждения и профилактики опасности

б) принцип экономии бюджетных средств

в) принцип минимизации повреждения здоровья работников

13. Основы охраны труда закреплены в:

а) Конституции РФ

б)Трудовом кодексе

в) Кодексе об Административных правонарушениях

14. Вредные производственные факторы могут привести к:

а) появлению профессиональных заболеваний

б) функциональным изменениям в организме работника, которые восстанавливаются во время регламентированного отдыха

в) травме или смерти работника

15. Опасные производственные факторы могут привести к:

а) появлению профессиональных заболеваний

б) функциональным изменениям в организме работника, которые восстанавливаются во время регламентированного отдыха

в) травме или смерти работника

16. Выберите правильный ответ:

Управление представляет собой централизованное воздействие на коллектив _____ с целью организации и координации их деятельности в процессе производства.

а) людей

б) граждан

в) работников

17. Выберите правильный ответ:

Главной задачей управления является обеспечение роста эффективности производства на основе постоянного совершенствования технического уровня,

форм и методов управления, повышение производительности труда как важнейших условий получения и наращивания _____ предприятия.

а) доходов

б) процентов

в) акций

18. В менеджменте выделяют _____ групп процессов, охватывающих работу любого предприятия

а) пять

б) шесть

в) семь

19. Вставьте пропущенный термин:

Личность – это _____ как субъект отношений и сознательной деятельности с устойчивой системой социально значимых черт, характеризующих его свойства и качества

а) человек

б) граждан

в) работник

20. Выберите правильный ответ:

_____ (активизация) - это совокупность методов, стимулирующих работников к наиболее эффективной работе

а) мотивация

б) планирование

в) учет

2.6 Оценивание промежуточной и итоговой аттестации

Оценивание промежуточной аттестации:

Оценка зачета	Критерии
«зачтено»	Отвечено правильно на 50% и более вопросов
«не зачтено»	Отвечено менее чем на 50% вопросов

Оценка «зачтено» - слушатели знают основной учебный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляются с выполнением заданий, предусмотренных программой.

Оценка «не зачтено» - слушатели имеют пробелы в знаниях основного учебного материала, допускают принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Оценивание итоговой аттестации:

Итоговая аттестация оценивается по пятибалльной системе:

Оценка	**% верных ответов**
«5» - отлично	84-100
«4» - хорошо	64-83
«3» - удовлетворительно	47-63
«2» - неудовлетворительно	0-46

Оценка «отлично» ставится если слушатель знает учебный и нормативный материал, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой. Отличная оценка выставляется слушателю, усвоившему взаимосвязь основных понятий курса, их значение для приобретаемой профессии, проявившему способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающему точки зрения различных авторов и умеющему их анализировать.

Оценка «хорошо» выставляется слушателю, показавшему полное знание учебного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе

задания, демонстрирующему систематический характер знаний по курсу и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе своей профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для предстоящей работе по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Как правило оценка

«удовлетворительно» выставляется слушателю, допустившему погрешности при выполнении экзаменационных заданий, не носящие принципиального характера.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слушатель не может приступать к профессиональной деятельности и направляется на пересдачу итоговой аттестации.

Программа профессиональной подготовки «Горничная». – Хабаровск, 2026.

© ТВШЭУ, 2026