

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины **Организация работы служб гостиничного  
комплекса**

Рекомендуется для направления подготовки

**43.03.03 «Гостиничное дело» (Бакалавриат)**  
*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность программы (профиль) **Международный гостиничный бизнес**  
*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - ознакомить студентов с принципами организации деятельности гостиничных предприятий, со структурой и организацией деятельности гостиниц.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- расширение общеправовых знаний в сфере регулирования деятельности предприятий гостиничной индустрии;
- формирование у обучающихся навыка определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;
- формирование навыков анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей, формулировки и обоснования соответствующих выводов.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация работы служб гостиничного комплекса» относится к вариативной части дисциплин учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы</li><li>• Кросс-культурный менеджмент</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Подготовка к защите выпускной квалификационной работы</li></ul>
Общепрофессиональные компетенции			
2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Менеджмент организаций профессиональной сферы</li><li>• Технологии гостиничной деятельности</li><li>• Кросс-культурный менеджмент</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Управление персоналом в профессиональной сфере</li><li>• Подготовка к защите выпускной квалификационной работы</li></ul>

Профессиональные компетенции			
3	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений (ПКР-1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проектирование и стартap предприятий сферы гостеприимства</li> <li>• Бизнес-планирование в профессиональной сфере</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономический анализ деятельности предприятия в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>• Подготовка к защите выпускной квалификационной работы</li> </ul>
4	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКР-2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предпринимательство в профессиональной сфере</li> <li>• Технологии гостиничной деятельности</li> <li>• Технологии продвижения и продаж в международной сфере гостеприимства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка к защите выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

- Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)
- Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2)
- Способность рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений (ПКР-1)
- Способность применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПКР-2)

В результате изучения дисциплины учащийся должен:

**ЗНАТЬ:**

- теоретические основы гостиничной деятельности;
- терминологию, нормативные и правовые документы, регламентирующие работу гостиниц;
- особенности и виды гостиничного продукта;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах.

**УМЕТЬ:**

- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие работу гостиниц;
- анализировать технологические процессы в гостиницах

#### ВЛАДЕТЬ:

- понятийным аппаратом в рамках учебной дисциплины;
- навыками организации функциональных процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего	Семестр		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма обучения
		курс 4 модуль Е	семестр 9	семестр 9
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	32/34/16	32	34	16
В том числе:	-	-	-	-
Лекции	16/17/8	16	17	8
Семинары (С)	16/17/8	16	17	8
В том числе в интерактивной форме	4/4/2	4	4	2
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	40/38/52	40	38	52
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-/-/4	-	-	4
Общая трудоемкость	час	72	72	72
	зач. ед.	2	2	2

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание тем дисциплины

###### Тема 1. Служба управления номерным фондом

Служба приема и размещения. Типовая структура службы управления номерным фондом.

###### Тема 2. Организация работы службы питания

Служба питания и ее роль в организации процесса обслуживания гостей. Типовая структура службы питания гостиницы. Основные типы питания, предоставляемые в гостиница.



	квалификационной работы								
--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

#### Для очной формы обучения.

№ п/п	Наименование тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Служба управления номерным фондом.	2	2	5	9
2	Организация работы службы питания	2	2	5	9
3	Инженерно-техническая служба отеля и ее функциональное назначение	2	2	5	9
4	Служба маркетинга и продаж	2	2	5	9
5	Служба бухгалтерского учета	2	2	5	9
6	Функции и структура службы безопасности отеля	2	2	5	9
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	2	2	5	9
8	Прачечная в гостинице	2	2	5	9
10	Контроль (зачет с оценкой)				-
	Всего	16	16	40	72

#### Для очно-заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Служба управления номерным фондом.	2	2	2	6
2	Организация работы службы питания	2	2	5	9
3	Инженерно-техническая служба отеля и ее функциональное назначение	2	2	5	9
4	Служба маркетинга и продаж	2	2	5	9
5	Служба бухгалтерского учета	3	3	5	7
6	Функции и структура службы безопасности отеля	2	2	4	8
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	2	2	4	8
8	Прачечная в гостинице	2	2	4	8
9	Контроль (зачет с оценкой)				

	Всего	17	17	38	72
--	-------	----	----	----	----

**Для заочной формы обучения.**

№ п/п	Наименование тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Служба управления номерным фондом.	1	1	4	6
2	Организация работы службы питания	1	1	6	8
3	Инженерно-техническая служба отеля и ее функциональное назначение	1	1	6	8
4	Служба маркетинга и продаж	1	1	6	8
5	Служба бухгалтерского учета	1	1	6	8
6	Функции и структура службы безопасности отеля	1	1	8	10
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	1	1	8	10
8	Прачечная в гостинице	1	1	8	10
9	Контроль (зачет с оценкой)				4
	Всего	8	8	52	72

**6. Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум не предусмотрен

**7. Практические занятия (семинары)**

**Для очной формы обучения.**

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1	Служба управления номерным* фондом.	2
2	Организация работы службы питания	2
3	Инженерно-техническая служба отеля и ее функциональное назначение	2
4	Служба маркетинга и продаж*	2
5	Служба бухгалтерского учета	2
6	Функции и структура службы безопасности отеля	2
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	2

8	Прачечная в гостинице	2
---	-----------------------	---

\* интерактивные занятия

**Для очно-заочной формы обучения.**

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1	Служба управления номерным* фондом.	2
2	Организация работы службы питания	2
3	Инженерно- техническая служба отеля и ее функциональное назначение	2
4	Служба маркетинга и продаж*	2
5	Служба бухгалтерского учета	3
6	Функции и структура службы безопасности отеля	2
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	2
8	Прачечная в гостинице	2

\* интерактивные занятия

**Для очно-заочной формы обучения.**

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1	Служба управления номерным* фондом.	1
2	Организация работы службы питания	1
3	Инженерно- техническая служба отеля и ее функциональное назначение	1
4	Служба маркетинга и продаж*	1
5	Служба бухгалтерского учета	1
6	Функции и структура службы безопасности отеля	1
7	Правила организации и функционирования кадровой службы гостиницы.	1
8	Прачечная в гостинице	1

\* интерактивные занятия

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**



Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант, Виртуальная библиотека ЮНВТО

Материалы ЮНВТО (исследования, передовой опыт, материалы конференций в сфере международного туризма) на английском и русском языках (2009-2020 гг.)

- <https://www.e-unwto.org/>

- <http://publications.unwto.org/ru>

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

- <http://www.tourlib.net> Все о туризме: туристическая библиотека.

- <http://www.prime-tass.ru/> Прайм-тасс – Агентство экономической информации.

- <http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».

- <http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

2. Федеральный закон РФ «Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132 ФЗ (в последней редакции)

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями, внесенными Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ <http://logos-pravo.ru/zakon-rf-o-zashchite-prav-potrebiteley-s-kommentariyami>

### **Основная литература**

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 08.03. 2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450318> (дата обращения: 08.03.2020).

#### **Дополнительная литература**

1. Фененко, А.И. Разработка проекта программы по организации обслуживания целевых групп гостей средства размещения: (на примере отеля Hilton Garden Inn Moscow New Riga) / А.И. Фененко ; Пятигорский государственный университет, Институт международного сервиса, туризма и иностранных языков, Кафедра туризма и гостиничного сервиса. — Пятигорск : , 2017. — 78 с. : табл., схем., диагр. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461789> (дата обращения: 08.03.2020). — Текст : электронный.

2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2016. — 74 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 08.03.2020). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

3. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». — Ставрополь : Секвойя, 2017. — 117 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071> (дата обращения: 08.03.2020). — Библиогр.: с. 102-103. — Текст : электронный.

#### **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

**12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

**Планируемые уровни оценки компетенции:**

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Доцент, к.экон.н.  
должность, название кафедры



О.Ю. Зевке  
инициалы, фамилия

Руководитель программы  
Зам. директора, к.пед.н.  
должность, название кафедры



Л. В. Куклина  
инициалы, фамилия