

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:40:08

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**

**«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Технологии гостиничной деятельности**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.03.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

**Международный туризм**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2023 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является дать будущим бакалаврам гостиничного бизнеса необходимые теоретические и практические знания, позволяющие эффективно проектировать деятельность гостиничных предприятий и управлять бизнесом.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг в соответствии с международными стандартами и учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг; ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПКО-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПКО-1.1 Осуществляет подбор персонала туристских предприятий, в том числе международных компаний и агентств, в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПКО-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации, в том числе международными компаниями и агентствами.
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКО-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа международного рыночного спроса и потребностей туристов, других заказчиков услуг; ПКО-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		русские и международные туристские продукты; ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>Технологии организации видов туризма</li> <li>Событийный туризм и ивент-менеджмент</li> <li>Учебная практика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>Производственная практика</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<ul style="list-style-type: none"> <li>Безопасность жизнедеятельности</li> <li>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>Организация транспортного обеспечения в туризме</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Производственная практика</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ПКО-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджмент организаций профессиональной сферы</li> <li>• Организационные основы туризма</li> <li>• Событийный туризм и ивент-менеджмент</li> <li>• Технологии организации видов туризма</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление персоналом в профессиональной сфере</li> <li>• Кросс-культурный менеджмент</li> <li>• Производственная практика</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере</li> <li>• Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы</li> <li>• Туристские формальности</li> <li>• Организация транспортного обеспечения в туризме</li> <li>• Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>• Туристско-рекреационное ресурсоведение</li> <li>• Профессиональная этика и этикет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>• Производственная практика</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» составляет 4 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		5
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74	74
Контроль (экзамен), ак.ч.	36	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		7
Контактная работа, ак.ч.	26	26
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	83	83
Контроль (экзамен), ак.ч.	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		7	8
Контактная работа, ак.ч.	16	16	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	119	92	27
Контроль (экзамен), ак.ч.	9	-	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144	108
	зач.ед.	4	3

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Технологические основы гостиничной деятельности.	Тема 1.1. Технологии гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Тема 1.2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Тема 1.3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Гостиничный цикл и его этапы. Виды гостиничных технологий	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Технологии бронирования номерного фонда.	Тема 2.1. Виды бронирования. Двойное бронирование. Процесс бронирования. Способы бронирования.	ЛК, ПЗ
Раздел 3. Технологии работы службы приёма и размещения.	Тема 3.1. Служба приема и размещения. Рабочие места службы приема и размещения. Регистрация и поселение гостя.	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Технологии обслуживания номерного фонда.	Тема 4.1. Административно-хозяйственные службы в гостинице. Основные технологические документы АХС. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды уборочных работ. Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами. Контроль качества уборки номеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. Технология работы прачечной-химчистки.	ЛК, ПЗ
Раздел 5. Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	Тема 5.1. Услуги питания. Обслуживание питанием в номерах (Room-service). Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах.	ЛК, ПЗ
Раздел 6. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	Тема 6.1. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.	ЛК, ПЗ
Раздел 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.	Тема 7.1. Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Оформление возврата денег. Ночной аудит.	ЛК, ПЗ
Раздел 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	Тема 8.1. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Тайный покупатель».	ЛК, ПЗ
Раздел 9. Жалобы гостей и технология	Тема 9.1. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
рационального их урегулирования.	Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература:*

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). <https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

### *Дополнительная литература:*

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

4. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

6. 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. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

7. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 196 с.: схем., табл. - Библиогр.: с. 162. - ISBN 978-5-9275-2191-3; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>



## *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН  
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- <http://www.new-hotel.ru/> Гостиничный бизнес России

- <http://www.all-hotels.ru/> Все отели России. Система бронирования через

Интернет

- <http://www.hotelnews.ru/> Web-ресурс «HotelNews.ru»

- <http://www.catalog.horeca.ru/> Каталог заведений и операторов рынка HoReCa

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации  
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS  
<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

**Ст. преподаватель**

\_\_\_\_\_

Должность, БУП

  
\_\_\_\_\_

Подпись

**С.В. Соколова**

\_\_\_\_\_

Фамилия И.О.

\_\_\_\_\_

Должность, БУП

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Фамилия И.О.

\_\_\_\_\_

Должность, БУП

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

**Зам. директора по УМР**

\_\_\_\_\_

Наименование БУП

  
\_\_\_\_\_

Подпись

**Л.В. Куклина**

\_\_\_\_\_

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Зав. кафедрой туризма и  
гостиничного дела**

\_\_\_\_\_

Должность, БУП

  
\_\_\_\_\_

Подпись

**О.Ю. Зевеке**

\_\_\_\_\_

Фамилия И.О.