

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 04.06.2026 11:13:30

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ,
канд. экон. наук, доцент
Н.В. Данченко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм
Управление впечатлениями в индустрии
гостеприимства

Год начала обучения

2026

Форма обучения

очная

Реализуется в семестре

6

Разработано

Профессор кафедры ТиГД,
д-р. ист. наук, профессор
Рыкун Г.Н.

Пятигорск, 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам формируемой участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	ИД-2 ПК-1 Организует деятельность гостиничного предприятия	Организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	48
Лекции/из них практическая подготовка	16
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	32
Самостоятельная работа	96
Формы контроля	
Зачет	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				Форма текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1.	Тема 1. История становления гостиничного дела. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках. Этапы развития гостиничного дела.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование
2.	Тема 2. Гостиничная и ресторанный индустрия России Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции. Современный этап развития гостиничного хозяйства. Гостиничная база России.	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование
3.	Тема 3. Особенности гостиничного продукта. Основные модели гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Методы продвижения гостиничных услуг.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование, тест
4.	Тема 4. Типы, виды и классификация средств размещения Стандартная российская классификация средств размещения. Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу. Основные категории отелей.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование, тест

5.	Тема 5. Управление гостиничным предприятием. Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика.	ПК-1 ИД-2	-	2		6	Собеседование
6.	Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Служба бронирования. Порядок регистрации и размещения гостей. Служба обслуживания номеров. Служба эксплуатации номерного фонда. Финансовая служба. Служба питания. Отдел закупок. Служба безопасности отеля. Отдел кадров.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование
7.	Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг. Структура службы приема и размещения. Основные функции всех подразделений отдела приема и размещения. Организация деятельности службы предварительного бронирования. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование
8.	Тема 8. Продвижение гостиничных услуг. Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность.	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование
9.	Тема 9. Повышение доходности гостиничного предприятия. Методы увеличения загрузки отеля.	ПК-1 ИД-2	-	2		6	Собеседование
10.	Тема 10. Организация обслуживания в гостинице. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование, тест
11.	Тема 11. Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование

12.	Тема 12. Категории клиентов. Типология постояльцев поколений Y, Z и А (альфа)». Выявление потребительских предпочтений клиентов гостиничных предприятий.	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование, тест
13.	Тема 13. Правовое обеспечение услуг отелей. Операционный процесс обслуживания. Порядок оформления проживания. Права потребителей. Работа с претензиями потребителей.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование
14.	Тема 14. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование, тест
15.	Тема 15. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.	ПК-1 ИД-2	-	2	-	6	Собеседование, тест
16.	Тема 16. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Противопожарная безопасность. Меры по обеспечению безопасности проживающих в гостинице. Потери и находки в гостинице.	ПК-1 ИД-2	2	2	-	6	Собеседование
	ИТОГО за 6 семестр		16	32	-	96	
	ИТОГО		16	32	-	96	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html#8.2>.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» для студентов направления 43.03.02 Туризм

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» для студентов направления 43.03.02 Туризм

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников

образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (**МТС-Линк**), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.