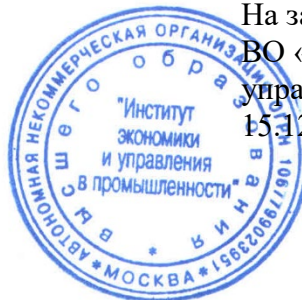


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.03.2026 15:51:01
Уникальный программный идентификатор:
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»**
*Экономический факультет
Кафедра Экономики*



УТВЕРЖДЕНО
На заседании Ученого Совета АНО
ВО «Институт экономики и
управления в промышленности»
15.12.2025 г. протокол № 18

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»**

43.03.03 «Гостиничное дело»
(профиль – Гостиничный и ресторанный бизнес)

Квалификация выпускника: бакалавр

Москва, 2025

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является - преподавание дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у студентов системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления гостиничных услуг и услуг питания; формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания услуг, контроля их качества; предоставление основных знаний в области развития гостиничного и ресторанного бизнеса, правил предоставления услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачи изучения дисциплины:

Для реализации поставленной цели необходимо:

1) изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;

2) изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров, требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля «Гостиничный и ресторанный бизнес».

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

3.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления гостиничных услуг и услуг питания; правил предоставления

услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства;

Уметь: организовать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; руководить персоналом службами, отделами гостиницы и предприятиями общественного питания; обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности служб, и отделов гостиниц и предприятий общественного питания

Навыки и/или опыт деятельности: способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Семестр: 5

Форма обучения: очная

Аттестация: Экзамен и курсовая работа

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 4.2 РПД	Очная			
		Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	СР	
1.	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	4	5	8	17
2.	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	5	6	9	20
3.	Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий	5	7	9	21
4.	Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания	5	7	9	21
5.	Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг	5	7	9	21
ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ		24	32	44	100

4.2 Содержание разделов (тем) дисциплин

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные

документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Тема 3. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий.

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий.

Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Этапы организации экскурсионного обслуживания

Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг

Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Интерактивные лекции, создающие в аудитории атмосферу доверительного и взаимоуважительного диалога студентов с преподавателем.

2. Практические занятия, на которых в атмосфере доверительного и взаимоуважительного диалога студентов между собой и преподавателем обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий; делаются доклады, устное реферирование предложенной преподавателем литературы; проводятся дискуссии, групповая работа, выполняются контрольные работы.

3. Самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, чтение и подготовку конспектов первоисточников, подготовку к практическим занятиям, подготовку докладов и сообщений, выполнение творческих заданий, контрольных работ (рефератов), контрольных работ, тезисов, статей, работу с электронным учебно-методическим комплексом, подготовку к текущему контролю знаний и к промежуточной аттестации – экзамену.

4. Тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы.

5. Научно-исследовательская работа студентов (НИРС), включающая занятия студентов в студенческом научном обществе, участие в конференциях, олимпиадах.

6. Консультирование студентов по вопросам учебного материала, подготовки тезисов, статей, докладов.

7. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС института и других информационно-коммуникационных технологий (видео-конференц-связь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Стандарты обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях, обязательные при оказании основных и дополнительных услуг.

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
2. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.
3. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch.
4. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания.
5. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.
6. Виды лечебно-оздоровительных услуг.
7. Фитнес-центр.
8. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля.
9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Тема 3. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.
2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Особенности организации конгрессных мероприятий

Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Требования, предъявляемые к консьержам.
2. Основные функции, выполняемые консьержами.
3. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).

Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
2. Организация хранения личных вещей проживающих.
3. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

6.2 Типовые контрольные вопросы для подготовки к экзамену при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Инженерно-техническая служба в структуре гостиничного предприятия.
2. Понятие гостиничного пакета услуг, их виды в коммерческой практике гостиничного предприятия.
3. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
4. Оборудование службы приема и размещения.
5. Средства размещения, их структура согласно международной классификации ВТО.
6. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного бизнеса.
7. Классификация гостиниц и средств размещения в России.
8. Модели организации гостиничного дела.
9. Служба бухгалтерского учета или финансовая служба в структуре гостиничного предприятия.
10. Программы лояльности, действующие в коммерческой практике гостиничного
11. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
12. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
13. Основные фонды гостиничных предприятий.
14. Прачечная в гостинице. Роль бельевого хозяйства в деятельности гостиничного предприятия.
15. Экстерьер здания гостиницы.
16. Финансовый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства.
17. Виды уборочных работ в гостинице. Подготовка номеров к заселению.
18. Специфика деятельности сервисного сектора или обслуживающего персонала в униформе.
19. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
20. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
21. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

6.3 Темы для курсовой работы

1. Имущественный комплекс гостиницы.
2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
3. Экстерьер здания гостиницы.
4. Объемно-планировочное решение гостиниц.

5. Характеристика основных составляющих интерьера. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
6. Декоративное оформление помещений в гостинице.
7. Гостиничное предприятие как многофункциональный объект управления
8. Концепция транзитного отеля
9. Концепция делового отеля
10. Концепция курортного отеля
11. Специфика позиционирования гостиничного двора (ротеля, ботеля, флотеля, флайтеля, туристской деревни...) на рынке гостиничных услуг
12. Специфика позиционирования курортной (спортивной, клубной...) гостиницы на рынке гостиничных услуг
13. Программа лояльности в деятельности ТГК.
14. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Транспортные услуги ТГК.
16. Культурные мероприятия ТГК.
17. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
18. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Системы управления отелями в российской практике: с присутствием иностранного менеджмента, гостиницами ведомственного подчинения, приватизированными гостиницами.
21. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
22. Инженерное оборудование гостиниц.
23. Комплексная система обеспечения безопасности гостиниц.
24. Структура и уровни гостиничного продукта.
25. Интерьер гостиницы и его влияние на качество обслуживания.
26. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.
27. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
28. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
29. Декоративное оформление интерьера гостиницы. Использование элементов природы при его оформлении.
30. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
31. Компьютерные программы в отелях.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

- «Отлично»** – полно раскрыто содержание материала;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;
 - продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
 - точно используется терминология;

- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
 - продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
 - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
 - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
 - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
 - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
- количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9

- «Хорошо»** – вопросы излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
 - продемонстрировано усвоение основной литературы.
 - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.
- количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7

- «Удовлетворительно»** – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
 - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
 - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
 - продемонстрировано усвоение основной литературы.
- количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4

- «Неудовлетворительно»** – не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала;

- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов
- не сформированы компетенции, умения и навыки, количество баллов за освоение компетенций менее 3.
- отказ от ответа или отсутствие ответа

8. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

8.1 Основная литература:

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм; перевод А. В. Павлов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142663.html>
2. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело: учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html>

8.2 Дополнительная литература:

1. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91341.html>
2. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань: Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — UR: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.