

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.08.2025 12:44:05  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных  
бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОСНОВЫ ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль) Управление бизнес-процессами в гастрономии  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная  
Год набора: 2025

Рабочая программа дисциплины «Основы отельного бизнеса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства  
и международных бизнес-коммуникаций  
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....                                                                                                | 4  |
| 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....                                                                                                                                                                             | 5  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....                    | 6  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий                                                                                       | 6  |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....                                                                                                           | 13 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                                          | 13 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                           | 13 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....                                                                                                                                                                        | 14 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем ..... | 15 |
| 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....                                                                                                                               | 16 |

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Наименование дисциплины

Основы отельного бизнеса

### 1.2. Цель дисциплины

Овладение обучающимися знаниями об особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, практическими навыками владения работой сотрудника службы приема и размещения в гостиничном предприятии или ином средстве размещения.

### 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о профессиональном терминологическом аппарате, особенностях организации и функционировании службы приема и размещения, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания;
- выработка практических навыков обеспечения технологического цикла обслуживания, обеспечения контроля и оценки эффективности деятельности департаментов гостиничного предприятия или иного средства размещения;
- способность осуществлять взаимодействие с потребителями гостиничных услуг и другими заинтересованными лицами.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Основы отельного бизнеса» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника                                                                                                                                               | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-2.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                         | УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ.                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                         | УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией                                                                                    |
| <b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                        | УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                         | УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              | УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем                                                                                                                            |
| <b>УК-9</b> Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности                                                     | УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики                                                                                                        |
|                                                                                                                                                              | УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                              | УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски                                                                                                                                            |
| <b>ПК-4</b> Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами                                                               | ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                              | ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                              | ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации |
| <b>ПК-9</b> Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации | ПК-9.1 Выполняет расчет по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг                                                                                     |
|                                                                                                                                                              | ПК-9.2 Составляет проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации                                                                                    |
|                                                                                                                                                              | ПК-9.3 Использует методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники                                                              |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Основы отельного бизнеса» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление бизнес-процессами в гастрономии.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Дисциплина изучается на 2 курсе, 3,4 семестре.

##### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

| Вид учебных занятий                     | Всего      | Разделение по семестрам |            |
|-----------------------------------------|------------|-------------------------|------------|
|                                         |            | 3                       | 4          |
| Общая трудоемкость, ЗЕТ                 | <b>6</b>   | <b>3</b>                | <b>3</b>   |
| Общая трудоемкость, час.                | <b>216</b> | 108                     | <b>108</b> |
| <b>Аудиторные занятия, час.</b>         | <b>106</b> | <b>34</b>               | <b>72</b>  |
| Лекции, час.                            | 54         | 18                      | 36         |
| Практические занятия, час.              | 52         | 16                      | 36         |
| <b>Самостоятельная работа</b>           | <b>110</b> | <b>74</b>               | <b>36</b>  |
| Курсовой проект (работа)                | -          | -                       | -          |
| Контрольные работы                      | -          | -                       | -          |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен) | зачет      | зачет                   | зачет      |

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

##### 5.1. Содержание дисциплины

###### Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства.

Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный).

###### Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения

Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация.

###### Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников.

###### Тема 4. Организация работы службы приема и размещения

Зоны службы приема и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI).

###### Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения

Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами.

#### **Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения. Шаблоны документов. Картотека гостей. Анкета гостя (регистрационный лист гостя). Карта гостя. Листы заезда и выезда гостей. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Взаимодействие с турфирмами.

#### **Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия.**

Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров.

#### **Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле**

Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция гарантированного и негарантированного бронирования. Подготовка к заезду гостя. Классификация потребителей гостиничных услуг. Особенности бронирования и регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей, лиц с ограниченными возможностями здоровья. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан.

#### **Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания**

Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены. Отчет смены.

#### **Тема 10. Выписка гостя из отеля**

Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы

## 5.2. Тематический план

| Номера и наименование разделов и тем                                                                   | Количество часов      |                           |                       |        |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|
|                                                                                                        | Общая<br>трудоёмкость | из них                    |                       |        |                         |
|                                                                                                        |                       | Самостоятельная<br>работа | Аудиторные<br>занятия | из них |                         |
|                                                                                                        |                       |                           |                       | Лекции | Практические<br>занятия |
| 3 семестр                                                                                              |                       |                           |                       |        |                         |
| Тема 1. Введение индустрию гостеприимства                                                              | 18                    | 14                        | 4                     | 4      | -                       |
| Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения                              | 23                    | 15                        | 8                     | 4      | 4                       |
| Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия                                             | 23                    | 15                        | 8                     | 4      | 4                       |
| Тема 4. Организация работы службы приема и размещения                                                  | 23                    | 15                        | 8                     | 4      | 4                       |
| Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения                                               | 21                    | 15                        | 6                     | 2      | 4                       |
| Всего за 3 семестр:                                                                                    | 108                   | 74                        | 34                    | 18     | 16                      |
| 4 семестр                                                                                              |                       |                           |                       |        |                         |
| Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий | 10                    | 6                         | 4                     | 4      | -                       |
| Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия                                                         | 20                    | 8                         | 12                    | 4      | 8                       |
| Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле       | 28                    | 8                         | 20                    | 10     | 10                      |
| Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания                                                        | 28                    | 8                         | 20                    | 10     | 10                      |
| Тема 10. Выписка гостя из отеля                                                                        | 22                    | 6                         | 16                    | 8      | 8                       |
| Всего за 4 семестр:                                                                                    | 108                   | 36                        | 72                    | 36     | 36                      |
| Всего по дисциплине                                                                                    | 216                   | 110                       | 106                   | 54     | 52                      |
| Всего зачетных единиц                                                                                  | 6                     |                           |                       |        |                         |

## 5.3. Лекционные занятия

| Тема                                             | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | часы | Формируемые компетенции |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>Тема 1.</b> Введение индустрию гостеприимства | Структура индустрии гостеприимства. История и возникновение гостиничного хозяйства. Этапы развития гостиничного хозяйства. Пионеры индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи и ассоциации. Гостиничный продукт. Особенности гостиничного продукта. Типы гостиничного продукта (основной, сопутствующий, дополнительный). | 4    | УК-2                    |

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|
| <b>Тема 2.</b> Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения                              | Структура средств размещения (коллективные и индивидуальные). Стандартная международная и европейская классификация средств размещения. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения в России. Внутригосударственная классификация.                                                                                                                                                        | 4  | УК-2                 |
| <b>Тема 3.</b> Организационная структура гостиничного предприятия                                             | Понятие организационной структуры. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления. Система франчайзинга. Зоны гостиничного предприятия (Frontoffice, Backoffice). Основные и дополнительные службы гостиниц. Зоны ответственности сотрудников                                                                                          | 4  | ПК-4                 |
| <b>Тема 4.</b> Организация работы службы приема и размещения                                                  | Зоны службы приема и размещения (Frontoffice, Backoffice). Функции службы приема и размещения. Персональные и профессиональные качества сотрудников. Должностные обязанности сотрудников службы приема. Инструкции поведения сотрудников при ЧС. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. График дежурства сотрудников. Показатели эффективности гостиничного предприятия (KPI). | 4  | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| <b>Тема 5.</b> Техническое оснащение службы приема и размещения                                               | Техническое оснащение службы приема и размещения. Устройство службы приема и размещения. Эргономия рабочего места. История дверных замков и ключей. Глобальные системы бронирования. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами.                                                                                                                                                                                | 2  | ПК-4                 |
| <b>Тема 6.</b> Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий | Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Документационное оснащение службы приема и размещения. Правила работы с первичной документацией службы приема и размещения                                                                                                                           | 4  | УК-2                 |
| <b>Тема 7.</b> Номерной фонд гостиничного предприятия                                                         | Понятие номерного фонда гостиницы. Номер. Койко-место. Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров. Международная классификация номеров. Аббревиатуры номеров.                                                                                                                                                                                                                                | 4  | ПК-4                 |
| <b>Тема 8.</b> Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование                                    | Бронирование гостиничных услуг. Типы бронирования. Каналы и источники бронирования. Подтверждение бронирования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10 | УК-2<br>УК-3<br>УК-9 |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |                              |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------|
| нирование и регистрация гостей в отеле                 | ния. Аннуляция гарантированного и не-гарантированного бронирования. Классификация потребителей гостиничных услуг. Особенности бронирования и регистрации (check-in) индивидуальных гостей, группы гостей, ВИП-гостей, иностранных гостей, лиц с ограниченными возможностями здоровья. Правила заполнения необходимых для регистрации документов (анкета, карта гостя и др.). Оказание визовой поддержки иностранных граждан.     |    | ПК-4                         |
| <b>Тема 9.</b> Обслуживание гостей во время проживания | Многообразие услуг, оказываемых гостю во время проживания. Безопасность в гостиничном предприятии. Работа с претензиями гостей. Активный и пассивный менеджмент жалоб. Работа с конфликтными ситуациями. Письменные ответы на рекламации гостей. Ночной аудит. Ночной аудитор. Ночной портье. Обязанности сотрудников вечерней (поздней, ночной) смены. Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены. Отчет смены | 10 | УК-2<br>УК-3<br>УК-9<br>ПК-4 |
| <b>Тема 10.</b> Выписка гостя из отеля                 | Формы оплаты в гостиничном предприятии. Расчет с гостем. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Стандарт выписки гостя (check-out). Выписка индивидуального гостя. Выписка группы гостей. Выписка вип-гостя (экспресс-выписка). Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем. Составные элементы                 | 8  | УК-2<br>УК-3<br>УК-9<br>ПК-4 |

#### 5.4. Практические занятия

| Тема                                                                             | Содержание                                                                                                                                                                    | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Тема 2.</b> Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения | 1. Характеристика гостиничного предприятия: организационная структура, категория и тип<br>2. Сравнительный анализ гостиничных предприятий<br>3. Сравнение классификаций стран | 4    | УК-2                    | Таблица<br>Схема<br>Презентация                 |
| <b>Тема 3.</b> Организаци-                                                       | 1. Описание количествен-                                                                                                                                                      | 4    | УК-2                    | Презентация                                     |

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |    |                                      |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| онная структура гостиничного предприятия                                                                | ных и качественных характеристик гостиничного предприятия<br>2. Расчет численного состава сотрудников СПиР                                                                          |    | ПК-4                                 | Таблица                                                |
| <b>Тема 4.</b> Организация работы службы приема и размещения                                            | 1. Расчет необходимого количества персонала для составления графика дежурства СПиР<br>2. КРІ<br>3. Презентация инструктажа при пожаре<br>4. Презентация поведения персонала при ЧС. | 4  | УК-2<br>ПК-4                         | Задачи<br>Презентация<br>Ситуационные задачи           |
| <b>Тема 5.</b> Техническое оснащение службы приема и размещения                                         | 1. Определение функционала отделов отеля по работе с АСУ                                                                                                                            | 4  | ПК-4                                 | Таблица                                                |
| <b>Тема 7.</b> Номерной фонд гостиничного предприятия                                                   | 1. Характеристика аббревиатур номерного фонда<br>2. Схематичная зарисовка гостиничного номера определенной категории<br>3. Распределение номерного фонда гостиничного предприятия   | 8  | ПК-4                                 | Таблица<br>План-схема<br>Задачи                        |
| <b>Тема 8.</b> Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле | 1. Оформление письменных заявок на бронирование<br>2. Составление предложений по заявкам гостя<br>3. Решение ситуационных задач                                                     | 10 | УК-2<br>УК-9<br>ПК-1                 | Задачи<br>Ситуационные задачи                          |
| <b>Тема 9.</b> Обслуживание гостей во время проживания                                                  | 1. Оформление VIP – программы обслуживания<br>2. Письменный ответ на жалобу гостя<br>3. Решение ситуационных задач                                                                  | 10 | УК-2<br>УК-3<br>УК-9<br>ПК-4         | Таблица<br>Практические задания<br>Ситуационные задачи |
| <b>Тема 10.</b> Выписка гостя из отеля                                                                  | 1. Заполнение формы «Invoice» (таблицы) в Excell<br>2. Решение ситуационных задач                                                                                                   | 8  | УК-2<br>УК-3<br>УК-9<br>ПК-4<br>ПК-9 | Практические задания<br>Ситуационная задач             |

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

| Тема                                                                                                          | Виды самостоятельной работы                                                                                                        | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.</b> Введение индустрию гостеприимства                                                              | 1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме.<br>2. Подготовка докладов.                                        | 14   | УК-2<br>УК-3            | Устный ответ на практическом занятии;<br>Защита докладов                                                                                |
| <b>Тема 2.</b> Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения                              | 1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме.<br>2. Подготовка докладов                                         | 15   | УК-2                    | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Защита докладов                                                                               |
| <b>Тема 3.</b> Организационная структура гостиничного предприятия                                             | 1.Изучение лекционного материала по теме, подготовить доклад.<br>2. Создание проекта гостиницы<br>3. Заполнение таблиц             | 15   | УК-2<br>ПК-4            | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Защита проекта гостиницы<br>Проверка домашней работы (заполнение таблиц)                      |
| <b>Тема 4.</b> Организация работы службы приема и размещения                                                  | 1. Изучение лекционного материала, подготовка конспекта по теме.<br>2. Составление графика дежурства сотрудников СПиР              | 15   | ПК-1<br>ПК-4            | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Проверка самостоятельной работы (заполнение таблицы-графика)                                  |
| <b>Тема 5.</b> Техническое оснащение службы приема и размещения                                               | 1.Изучение лекционного материала по теме.<br>2. Подготовка докладов<br>3. Внесение данных в план номеров<br>4. Подготовка к зачету | 15   | УК-2<br>ПК-4            | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Защита докладов<br>Проверка самостоятельной работы (заполнение плана номеров)<br>Устный зачет |
| <b>Тема 6.</b> Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий | 1.Изучение лекционного материала по теме<br>2.Подготовка докладов                                                                  | 6    | УК-3                    | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Защита докладов.                                                                              |
| <b>Тема 7.</b> Номерной фонд гостиничного предприятия                                                         | 1.Изучение лекционного материала по теме<br>2. Описание номерного фонда<br>3. Характеристика номерного фонда                       | 8    | ПК-4                    | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Проверка самостоятельной работы (заполнение информации)                                       |

|                                                                                                         |                                                                                                                                                     |   |              |                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 8.</b> Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле | 1.Изучение лекционного материала по теме.<br>2. Решение ситуационных задач<br>3.Заполнение книги бронирования<br>4. Подготовка докладов             | 8 | УК-3<br>ПК-4 | Проверка домашнего задания (конспект).<br>Проверка домашнего задания (задачи);<br>Защита докладов |
| <b>Тема 9.</b> Обслуживание гостей во время проживания                                                  | 1.Изучение дополнительного лекционного материала по теме.<br>2. Описание действий сотрудника при получении заданий<br>3. Решение ситуационных задач | 8 | УК-2<br>ПК-4 | Проверка домашнего задания (конспект, ситуационные задачи)                                        |
| <b>Тема 10.</b> Выписка гостя из отеля                                                                  | 1.Изучение лекционного материала по теме<br>2. Описание действий сотрудника при выписке гостей<br>3. Расчет задач.<br>4. Подготовка к экзамену      | 6 | УК-2<br>ПК-9 | Проверка домашнего задания (конспект, задачи)<br>Экзамен                                          |

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Основы отельного бизнеса» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л.В. Баумгартен. — Москва: Юрайт, 2025. — 339 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560468> (дата обращения: 22.04.2025).

2. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Юрайт, 2025. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567037> (дата обращения: 22.04.2025).

3. Николенко П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Юрайт, 2025. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567166> (дата обращения: 22.04.2025).

4. Основы инновационной деятельности: учебник / ответ. ред. С.В. Мальцева. — Москва: Юрайт, 2025. — 517 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566728> (дата обращения: 22.04.2025).

### **Дополнительные источники**

1. Мичелли Д. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия / Дж. Мичелли. - М.: Эксмо, 2021. - 320с.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные образовательные ресурсы**

•Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>

•Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>

•Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>

•ЭБС «Юрайт»: <https://urait.ru>

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина «Основы отельного бизнеса» является одной из основных прикладных дисциплин, обеспечивающих подготовку современных специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

Предметом изучения дисциплины являются методы и технологии, используемые в процессе производства гостиничных продуктов, выполнения работ по оказанию и предоставления гостиничных услуг.

**Цель дисциплины** – формирование у студентов знаний о принципах организации службы приема и размещения; твердых практических навыков приема, регистрации и размещения гостей, а также навыков взаимодействия с потребителями, коллегами, партнерами и заинтересованными сторонами.

**Основные задачи дисциплины** – усвоение знаний о принципах организации службы приема и размещения, принципах построения деловой коммуникации в сфере обслуживания, способах взаимодействия с потребителями и заинтересованными лицами; выработка твердых практических навыков приема, регистрации и размещения гостей; формирование способности обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства.

**Структура дисциплины** включает в себя десять тем, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Тема 1. Введение индустрию гостеприимства

Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Тема 4. Организация работы службы приема и размещения

Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения

Тема 6. Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий

Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия

Тема 8. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле

Тема 9. Обслуживание гостей во время проживания

Тема 10. Выписка гостя из отеля

Для организации самостоятельной работы разработаны методические указания в форме рабочей тетради.

Работа с тетрадью включает:

- заполнение свободных строк в теоретической части каждой темы (дать определение, назвать, написать формулу и т. д.)
- решение задач и выполнение заданий
- выполнение домашних заданий по рабочей тетради.

При подготовке к экзамену следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса, методик расчета основных экономических показателей. Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Работа с конспектом лекций;
- Выполнение домашних заданий;
- Подготовка докладов с презентациями

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;  
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;  
портал института <http://portal.midis.info>

### ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Битрикс 24  
Яндекс браузер  
Mozilla Firefox  
Microsoft™ Office®  
МойОфис  
Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)  
Контур Офис

### ***Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

«Гарант аэро»  
КонсультантПлюс

## Сведения об электронно-библиотечной системе

| № п/п | Основные сведения об электронно-библиотечной системе                                                                                                                                                                                     | Краткая характеристика                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет | Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

| № п/п | Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий                                                                                                                                                                                             | Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 231<br><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) | Компьютер<br>Ноутбук<br>Многофункциональное устройство (МФУ)<br>Плазменная панель<br>Парты (2-х местные)<br>Стулья<br>Стол преподавателя<br>Стул преподавателя<br>Доска магнитно-маркерная<br>Тумба<br>Стойка администратора<br>Терминал для кредитных карт<br>Настольная лампа<br>Телефон<br>Лотки для бумаги<br>Сейф<br>Ключница<br>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». |
| 2.    | Библиотека. Читальный зал № 122                                                                                                                                                                                                                                              | Автоматизированные рабочие места библиотекарей<br>Автоматизированные рабочие места для читателей<br>Принтер<br>Сканер<br>Стеллажи для книг<br>Кафедра<br>Выставочный стеллаж<br>Каталожный шкаф<br>Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)<br>Стенд информационный<br>Условия для лиц с ОВЗ:<br>Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ                                                                                                                                           |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Линза Френеля</p> <p>Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>Клавиатура с нанесением шрифта Брайля</p> <p>Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ</p> <p>Световые маяки на дверях библиотеки</p> <p>Тактильные указатели направления движения</p> <p>Тактильные указатели выхода из помещения</p> <p>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения</p> <p>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля</p> <p>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|