Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.18 Гостиничное дело»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.18 Гостиничное дело*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — А.Н. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — Н.Н. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
С.А. Бикмиллеева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству института
Ю.В. Гонтова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 188665

© Четверикова Н.А., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: сформировать комплекс знаний по теоретическим основам и системы навыков исследования прикладных вопросов в области гостиничного дела.

Задачи:

- усвоение концептуальных основ организации и обслуживания на предприятиях размещения для успешной практической профессиональной деятельности;
- формирование и развитие у обучающихся целостной системы знаний в области гостиничного дела и гостиничных услуг;
- формирование знаний в области определения эффективности коммерческой деятельности, организации труда, процессов обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;
- активизация творчества обучающихся в поиске нестандартных решений и разработке новых предложений в гостиничном деле с использованием интерактивных методов;
- расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 История России, Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.11 Поведение потребителей, Б1.Д.В.13 Организационное поведение*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	**Знать:** основы построения системы управления в средстве размещения, отечественный и международный опыт управления структурными подразделениями средства размещения; стандарты деятельности, нормативно-правовую документацию **Уметь:** использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		и организации работы структурного подразделения; организовывать работу исполнителей, управлять коллективом, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц **Владеть:** навыками контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников; навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3-В-2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	**Знать:** нормативно-правовую базу, стандарты качества и ключевые технологии гостиничных процессов, а также методы оценки удовлетворённости клиентов и инструменты контроля сервиса **Уметь:** планировать, контролировать и корректировать процессы оказания гостиничных услуг, анализировать отклонения и работать с обратной связью для повышения качества сервиса. **Владеть:** цифровыми системами гостиничного сервиса, методами аудита и регламентации процессов, а также коммуникативными техниками для

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		эффективного взаимодействия с гостями и персоналом

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- изучение разделов электронного курса в системе обучения Moodle;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**диф. зач.**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы организации деятельности в гости-нице	54	10	8	-	36
2	Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг	54	8	8	-	38
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Основы организации деятельности в гостинице

Тема 1 Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела

Цель, основные задачи дисциплины. Роль предприятий размещения в развитии экономики государства. Понятие «средство размещения», «гостиница», «гостиничные услуги». Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного дела. Этапы становления и развития предприятий гостеприимства за рубежом и в России. Предыстория гостиничного дела. Основные модели гостеприимства (европейская, азиатская, американская, восточно-европейская). Понятие гостиничная сеть (цепь). Специфика развития гостиничных цепей. Основные модели развития гостиничного дела. Крупнейшие гостиничные сети мира, национальные гостиничные сети. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг.

Тема 2 Основы организации коммерческой деятельности в гостинице

Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле. Стандартизация и сертификация, лицензирование на предприятиях размещения. Классификация и сертификация: общее и различное. Положение о классификации средств размещения. Национальные стандарты. Стандарты предприятий размещения. Функциональные требования к гостиницам и помещениям в них для эффективной коммерческой деятельности. Номерной фонд: основные понятия, структура. Категории номерного фонда гостиниц. Требования к номерам гостиниц. Технологические особенности обслуживания номерного фонда. Информационные технологии и специализированные программные продукты для гостиниц.

Тема 3 Система управления гостиницей

Понятие и принципы построения системы управления на предприятии. Организационная структура предприятия размещения, факторы, влияющие на выбор организационной структуры предприятия. Подсистема управления персоналом, способствующая эффективной деятельности гостиничного предприятия: понятие и содержание деятельности, методы управления персоналом, основные направления деятельности в сфере управления человеческими ресурсами. Административная служба предприятия размещения: сущность, состав, функциональные особенности. Особенности управления гостиничным предприятием. Подсистема управления организационными изменениями и инновациями. Риски организационных изменений, модели управления.

Тема 4 Финансово - экономические основы функционирования гостиницы

Финансовые ресурсы гостиничного предприятия. Структура доходов и расходов гостиничного предприятия. Выручка от реализации продукции гостиничного предприятия. Прибыль гостиничных предприятий. Распределение прибыли. Теоретические основы ценообразования. Сущность и составляющие цены. Факторы, влияющие на цену гостиничного номера. Ценовая политика и стратегия ценообразования в индустрии гостеприимства. Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг.

Раздел 2 Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг

Тема 1 Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы

Основные службы предприятий размещений: состав, характеристика, основные функции. Вспомогательные службы предприятий размещения: состав, характеристика, основные функции. Технико-технологические особенности функционирования различных служб предприятий размещения. Взаимосвязь различных служб на предприятиях размещения. Оценка эффективности деятельности различных служб предприятий размещения.

Тема 2 Гостиничные услуги в составе туристского продукта

Понятие гостиничного продукта как комплекса гостиничных услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Этапы разработки гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта. Гостиничные услуги и их качество. Технологии (материально-технические

решения и стандарты обслуживания) предоставления гостиничных услуг. Стандарты обслуживания как технология обеспечения комфорта. Управление качеством, оценка качества предоставления основных и дополнительных услуг предприятий размещения. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг. Инструменты продвижения на рынке гостиничных услуг. Инновации как инструмент продвижения.

Тема3 Организационная культура и культура поведения персонала гостиницы. Этика делового общения

Организационная культура как фактор повышения эффективности деятельности предприятия размещения. Модели организационной культуры, уровни организационной культуры. Этика в гостиничном деле. Профессиональная этика и профессионализм. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Организация претензионной работы как элемент культуры обслуживания.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2,3,4	1	Основы организации деятельности в гостинице	8
5,6,7,8	2	Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг	8
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467 (дата обращения: 27.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.] ; ред. О. В. Маер ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2021. – 142 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700635 (дата обращения: 27.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3338-6. – Текст : электронный.

3. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. – 208 с. : ил. – (Учебное пособие). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701191 (дата обращения: 27.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0020-4. – Текст : электронный..

5.2 Дополнительная литература

Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234 (дата обращения: 27.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2026
2. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2026
3. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026
4. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2026
5. Региональный туризм: проекты, инвестиции, тенденции: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026
6. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. http://hotel-rest.biz – портал журнала «Академия гостеприимства».
4. http://prohotel.ru – портал про гостиничный бизнес
5. Hotel.report — журнал Современный отель | портал о сфере гостеприимства, информация и аналитика для отельеров и профессионалов гостиничного бизнеса
6. http://elibrary.ru – электронная библиотека научных публикаций.
7. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
8. http://www.hr-portal.ru – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
9. http://prohotelia.com – портал о гостиничном бизнесе.
10. http://www.gks.ru – портал Федеральной службы государственной статистики.
11. https://www.russiatourism.ru –портал Федерального агентства по туризму.
12. https://rha.ru – портал российской гостиничной ассоциации.
13. http://tourlib.net – туристическая библиотека.
14. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
15. https://www.lektorium.tv/mooc - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения»
16. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»
17. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
18. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».
19. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»
20. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС.
2 Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3 Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.