

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

К.М.02.03
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**Дисциплины (модуля) Организация обслуживания и размещения
туристов**

Разработчик(и)

Игнатенко М. В.

Должность – доцент

Ученая степень – к.п.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой

 3. Ю. Желнина

Мурманск
2026

Пояснительная записка

Объем дисциплины 5 з.е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Знать:</i> – современные тренды в организации обслуживания и гостиничного бизнеса; – принципы и правила обслуживания потребителей (туристов) в средствах размещения. <i>Уметь:</i> – обеспечить функции по приему, размещению, выписке потребителей. <i>Владеть:</i> – навыками эффективного делового общения с потребителями (туристами) с учетом задач обслуживания и сложившейся ситуации взаимодействия с клиентом.
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	<i>Знать:</i> – принципы организации страхового дела в туризме; – правила взаимодействия с туристом при оказании услуг страхования. <i>Уметь:</i> – применять программы страхования рисков в условиях конкурентной борьбы, объективных обстоятельств изменений экономической ситуации; – выявлять преимущества страховых продуктов, представленных для реализации в индустрии туризма. <i>Владеть:</i> – методами оценки затрат на страхование и предупреждение рисков в бизнесе; методами анализа условий страхования для принятия решений в управлении бизнесом и работе с клиентами

2. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

ТЕМА 1: ХАРАКТЕРИСТИКА ИНДУСТРИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

История, факторы становления и развития гостиничной индустрии. Профессиональная терминология гостиничного бизнеса. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства. Лидеры гостиничной индустрии Европы, Америки, Азии. Международные гостиничные ассоциации.

ТЕМА 2: ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Система классификации гостиниц и других средств размещения. История и современные тенденции развития гостиничных цепей. Знаменитые отели мира. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ. Свидетельство о присвоении гостинице категории. Особенности организации мобильных средств размещения (ротель, ботель, флайтель). Организация сезонного кемпинга. Гостевые дома и турбазы на удаленных маршрутах. Рынок хостелов в России и мире.

ТЕМА 3: ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЦЫ.

Функционально-организационная структура гостиничного предприятия. Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий. Назначение и использование нежилых помещений отеля. Особенности работы контактных и неконтактных службы гостиницы. Служба приема и размещения. Служба консьержей. Служба горничных. Служба F&V (служба питания и напитков) в гостинице. Служба безопасности гостиницы. Стандарты и регламенты служб отеля. Организационная структура малой гостиницы.

РАЗДЕЛ 2. ПРИЕМ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

ТЕМА 4: КОМПЛЕКС УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Сопутствующие услуги отеля. Организация питания в отеле. Бизнес-услуги отеля. Автоматизация в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению. Партнеры гостиничного предприятия. Партнерство с сервисами-консолидаторами услуг размещений. Политика ценообразования на услуги гостиничного предприятия. Управление стоимостью гостиничного продукта на этапах его жизненного цикла.

ТЕМА 5: ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Понятие «цикл обслуживания». Операционный процесс обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания. Обслуживание маломобильных гостей отеля. Организация выезда клиента. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими.

ТЕМА 6: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. «Спираль качества» в гостиничном менеджменте. Санитарные нормы гостиничных предприятий. Профессиональные стандарты гостиничной индустрии.

Нормирование численности персонала отеля. Деловой этикет и дресс-код отеля. Корпоративные программы обучения сотрудников. Планирование и контроль работы контактного и неконтактного персонала. Требования к охране труда. Разработка корпоративных регламентов гостиничного предприятия. Сертификация средств размещения: цели, порядок. Преимущество сертифицированных услуг на рынке отельного бизнеса.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

(печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450317>.

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — С. 14 — 60 — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456699>

Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — С. 10 — 62 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453851/>

2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити, 2015. — 1071 с. : табл., граф., ил, схемы — (Зарубежный учебник). — Режим доступа: по

подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Офисный пакет Microsoft Office 2007
WINDOWS 7 Professional
Adobe Reader
Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения			
	Очная			
	Семестр			Всего часов
	4			
Лекции	12			12
Лабораторные занятия	0			0
Практические занятия	24			24
Самостоятельная работа	108			108
Всего часов по дисциплине	180			180
/ из них в форме практической подготовки	36			36
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
экзамен				

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п\п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Характеристика индустрии размещения
2	Типология гостиничных предприятий
3	Организационная структура гостиницы
4	Комплекс услуг гостиничного предприятия
5	Цикл обслуживания клиентов в гостинице
6	Управление качеством обслуживания в гостинице