СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «27» декабря 2024 г. № 56

АКТУАЛИЗИРОВАНА

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕНА
актуализированная версия
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

Рабочая программа дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного дела»

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
очно-заочная

год набора
2025

Санкт-Петербург
2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
5.1 Рекомендуемая литература....8
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 9
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 9
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 9
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	сформировать у студента комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности в гостиничной индустрии

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.16 Оргназиционные и технологические основы гостиничного дела относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2. Способен распределять задачи между сотрудниками подразделения, отслеживать сроки и качество их выполнения, а также корректировать работу для достижения поставленных целей.	Знать: принципы распределения задач с учётом компетенций и загрузки персонала, методы постановки задач (SMART, делегирование), типовые регламенты и стандарты работы служб гостиничного предприятия, инструменты отслеживания сроков и качества выполнения работ, способы корректировки рабочих процессов, нормы трудового законодательства и правила внутреннего распорядка, особенности взаимодействия служб в пиковые периоды и при нештатных ситуациях, базовые методики оценки эффективности труда сотрудников. Уметь: распределять задачи между сотрудниками подразделения с учётом их квалификации, текущей загрузки и сроков исполнения, формулировать чёткие критерии качества результата для каждой задачи, выстраивать систему контроля сроков (в том числе с использованием цифровых инструментов), выявлять отклонения от плана и оперативно корректировать работу, перераспределять ресурсы при изменении нагрузки или возникновении сбоев, согласовывать действия между смежными службами для достижения общих целей, оценивать промежуточные результаты и давать конструктивную обратную связь сотрудникам, адаптировать планы под внешние факторы (сезонность, отмена бронирований, наплыв гостей). Владеть: навыками распределения задач и делегирования в условиях многозадачности, использования таск-трекеров, календарей, CRM и внутренних систем гостиницы для контроля сроков и статусов задач, составления графиков работы и сменности персонала, проведения коротких оперативных совещаний и постановки задач команде, применения чек-листов и контрольных точек для оценки качества исполнения, быстрой корректировки планов и перераспределения ресурсов, разрешения конфликтных и нештатных ситуаций в подразделении, оформления распорядительной документации и фиксации корректирующих действий, анализа причин срывов сроков и разработки мер по их предотвращению.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании	ОПК-7.2. Способен организовывать соблюдение норм охраны труда, техники безопасности и промышленной безопасности на рабочем месте	Знать: нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты по охране труда, технике и промышленной безопасности в сфере гостеприимства, типовые опасные и вредные производственные факторы на рабочих местах в гостинице и на предприятии питания, порядок проведения инструктажей и обучения персонала по охране труда, требования к организации безопасных рабочих мест, алгоритм действий при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях, правила эксплуатации оборудования и техники, используемой в гостиничном и ресторанном бизнесе, порядок расследования и документирования инцидентов, отраслевые стандарты и внутренние регламенты по безопасности. Уметь: организовывать проведение вводных и периодических инструктажей для сотрудников, оценивать риски и выявлять потенциальные угрозы безопасности на рабочих местах, разрабатывать и

выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		актуализировать локальные документы по охране труда (инструкции, положения, регламенты), контролировать соблюдение норм безопасности и правил эксплуатации оборудования, организовывать проверки состояния рабочих мест и средств защиты, координировать действия персонала при аварийных и нештатных ситуациях, формировать отчётность по вопросам охраны труда и безопасности, взаимодействовать с контролирующими органами и внутренними службами по вопросам безопасности. Владеть: навыками проведения аудитов и проверок соблюдения норм охраны труда и техники безопасности, разработки инструкций, памяток и чек-листов по безопасному выполнению работ, использования цифровых инструментов для учёта инструктажей, контроля сроков медосмотров и проверки СИЗ, организации тренингов и практических занятий по действиям в чрезвычайных ситуациях, выявления корневых причин нарушений безопасности (например, методом «5 почему»), оформления актов, протоколов и иной документации по инцидентам, применения риск-ориентированного подхода при планировании мероприятий по безопасности, коммуникации с персоналом разного уровня по вопросам соблюдения требований охраны труда.
ПК-2 Способен оказывать услуги в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями потребителей	ПК-2.1 Способен учитывать этнокультурные и религиозные традиции потребителей при формировании и оказании услуг	Знать: этнокультурные и религиозные особенности основных групп потребителей в индустрии гостеприимства, традиции и нормы поведения, принятые в разных культурах, религиозные требования к питанию, размещению и обслуживанию (в т. ч. халяль, кошер, посты, пищевые ограничения), правила межкультурной коммуникации и этикета, специфику запросов гостей из разных регионов и стран, нормативные и этические рамки оказания услуг с учётом культурных различий, типовые конфликтные ситуации, связанные с культурными особенностями, и способы их предупреждения. Уметь: выявлять культурные и религиозные предпочтения гостей (в том числе через систему бронирования, анкеты, коммуникацию), адаптировать стандартные услуги под индивидуальные запросы с учётом этнокультурных и религиозных традиций, формировать предложения (меню, варианты размещения, сценарии сервиса), соответствующие разным культурным нормам, выстраивать коммуникацию с гостями без нарушения их ценностных установок, корректировать процессы обслуживания при работе с мультикультурной аудиторией, анализировать отзывы и учитывать культурный контекст при оценке качества сервиса, предотвращать и деэскалировать ситуации, вызванные недопониманием на культурной почве. Владеть: навыками учёта культурных и религиозных особенностей при разработке стандартов обслуживания и скриптов взаимодействия с гостями, подбора и адаптации сервисных решений под разные этнокультурные группы, применения техник активного слушания и нейтральной коммуникации для выявления потребностей гостя, работы с базами данных и CRM-системами для фиксации и использования информации о предпочтениях гостей, составления рекомендаций и памяток для персонала по обслуживанию гостей разных культур, проведения мини-тренингов или инструктажей для сотрудников по основам межкультурной коммуникации, анализа кейсов и разработки корректирующих мер при возникновении культурно обусловленных претензий, использования отраслевых справочных материалов и рекомендаций по обслуживанию мультикультурной аудитории.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование теми/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования.	Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Бронирование номеров. Типы бронирования.	1	1		21
Тема 2. Служба приёма и размещения гостиницы.	Структура службы. Основные функции и технологии обслуживания . Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности. Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг	1	1		21
Тема 3. Административно-хозяйственная служба гостиницы.	Структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров.	1	1		21
Тема 4. Отделы и службы современной гостиницы	Отдел маркетинга и продаж: структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж , отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций. Служба безопасности в отеле. Инженерная служба отеля .Отдел кадров.	1	1		22
Тема 5. Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.	Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.	1	1		22
Тема 6. Дополнительные услуги гостиницы	Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуг от назначения гостиницы	2	2		21
Форма аттестации (экзамен):					**36**
Всего по дисциплине:		**8**	**8**		**128**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, местои год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/583189

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/581296
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:	https://urait.ru/bcode/588580

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security;

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) исовременных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Юрайт - https://urait.ru/
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
6.	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - https://www.garant.ru/

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащеныкомпьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

Аудитория для проведения занятий лекционного типа Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

Аудитория для проведения занятий семинарского типа

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПООСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско- преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной исистематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляетсявозможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

– фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;

– базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

– профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;

– индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;

– метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.