

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 15:47:26
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ДЕПАРТАМЕНТОВ ГОСТИНИЧНО- РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса» входит в программу магистратуры «Управление гостиничным комплексом» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается во 2 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра Вуза-Партнёра. Дисциплина состоит из 6 разделов и 21 тема и направлена на изучение современных подходов к организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии продаж, кассовой дисциплины и ночного аудита; управления бизнес-процессами обслуживания гостей службы приема и размещения; управления ресурсами службы гостиничного хозяйства; управления бизнес-процессами обслуживания гостей службой гостиничного хозяйства; управления бизнес-процессами обеспечения безопасности гостей и сотрудников гостинично-ресторанного комплекса.

Целью освоения дисциплины является изучение особенностей государственного регулирования предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, организационно-управленческой структуры гостинично-ресторанного комплекса (далее ГРК); формирование умения по совершенствованию формирования организационно-управленческих структур департаментов ГРК в современных условиях.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2 Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; УК-3.5 Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.6 Участвует в командной работе по выполнению поручений.;
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Контролирует количество времени, потраченного на конкретные виды деятельности; УК-6.2 Вырабатывает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей; УК-6.3 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения поставленной задачи; УК-6.4 Распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и анализа ресурсов для их выполнения;
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с	ОПК-4.1 Использует современные методы, технологии и инструменты управления проектной и процессной деятельностью в компании;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-4.2 Применяет в процессной и проектной деятельности современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки; ОПК-4.3 Выявляет и оценивает новые рыночные возможности развития инновационных направлений деятельности компании; ОПК-4.4 Разрабатывает на основе использования современных методов позиционирования бизнеса стратегии развития компаний и соответствующие им бизнес-модели;
ОПК-5	Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	ОПК-5.1 Способен разработать план научного исследования в области менеджмента на основе оценки и обобщения результатов научных трудов отечественных и зарубежных ученых; ОПК-5.2 Использует современные методы, технологии и инструменты сбора информации, ее обработки и критической оценки результатов научных исследований в менеджменте; ОПК-5.3 Обладает навыками обобщения и формулирования выводов, разработки рекомендаций по результатам научного исследования в области менеджмента; ОПК-5.4 Участвует в реализации научно-исследовательских проектов в области менеджмента и смежных отраслей;
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	ПК-1.1 Способен проводить мониторинг внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; ПК-1.2 Способен применять методы стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; ПК-1.3 Способен руководить работами по совершенствованию гостиничного продукта;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Учебная практика; Теория управления гостиничным бизнесом;	Преддипломная практика; Практика по профилю профессиональной деятельности; Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства; Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе; <i>Цифровые технологии и</i>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<i>цифровая трансформация в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Инвестиции и оценка инвестиций в гостиничный бизнес**;</i>
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Цифровой маркетинг в индустрии гостеприимства;	Преддипломная практика; <i>Стратегии устойчивого развития в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Технологии бережливого производства в индустрии гостеприимства**;</i>
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	Учебная практика; Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства; Цифровой маркетинг в индустрии гостеприимства;	Преддипломная практика; Практика по профилю профессиональной деятельности;
ОПК-5	Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	Теория управления гостиничным бизнесом; <i>Иностранный язык в профессиональной деятельности**;</i> Управление брендом и медиа-стратегии в индустрии гостеприимства; <i>Русский язык в профессиональной деятельности**;</i> Научно -исследовательская работа;	<i>Иностранный язык в профессиональной деятельности**;</i> Проектирование и эксплуатация предприятий индустрии гостеприимства; Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе; <i>Русский язык в профессиональной деятельности**;</i> Научно -исследовательская работа; Преддипломная практика;
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	Научно -исследовательская работа; Учебная практика; Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства; Цифровой маркетинг в индустрии гостеприимства;	<i>Научно -исследовательская работа;</i> <i>Преддипломная практика;</i> <i>Практика по профилю профессиональной деятельности;</i> <i>Agile и гибридные методы управления проектами в индустрии гостеприимства;</i> <i>Стратегия продаж и ценообразования в</i>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<i>индустрии гостеприимства; Стратегии устойчивого развития в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Технологии бережливого производства в индустрии гостеприимства**;</i>

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса» составляет «8» зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			2
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	84		84
Лекции (ЛК)	42		42
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	42		42
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	177		177
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	27		27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	288	288
	зач.ед.	8	8

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Современные подходы к организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	1.1	Современные подходы и принципы построения гостиниц и иных средств размещения.	Факторы, влияющие на выбор организационной структуры гостинично-ресторанного комплекса (ГРК)	ЛК, СЗ
		1.2	Современные тенденции в информатизации и цифровизации управления в гостеприимстве	Искусственный интеллект (ИИ) как основа персонализации и операционной эффективности. Экосистемный подход. Цифровая трансформация пути гостя.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Технология продаж, кассовая дисциплина и ночной аудит	2.1	Основные гостиничные показатели гостиничного бизнеса.	ADR, RevPAR, RevPAC, загрузка, TRevPAR	ЛК, СЗ
		2.2	Приемы технологии продаж.	Навыки Upsell и cross-selling.	ЛК, СЗ
		2.3	Кассовая дисциплина и ведение кассовой документации.	Проведение предоплат и авторизаций, проведение возвратов и оплат, проведение корректировок начислений	ЛК, СЗ
		2.4	Алгоритм и методы проведения ночного аудита.	Цели, функции, отчетная документация.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Управление бизнес-процессами обслуживания гостей службы приема и размещения	3.1	Конкурентоспособность отрасли промышленности	Структура конкуренции. Зависимость от OTA и ставка на ИИ. Ключевые концепции-драйверы конкурентоспособности.	ЛК, СЗ
		3.2	Основные показатели конкурентоспособности в международной и российской практике	Финансово-операционные показатели. Индикаторы качества и клиентоориентированности.	ЛК, СЗ
		3.3	Стандартные операционные процедуры группового заселения и выезда	Предварительная подготовка. Процесс заселения. Процесс выезда. Финализация расчетов.	ЛК, СЗ
		3.4	Специализированные информационные программы и технологии в управлении службой приема и размещения	PMS-системы. Функционал и принципы работы. Вспомогательные технологии, интегрированные с PMS. Специализированные технологии для группового заселения и B2B.	ЛК, СЗ
Раздел 4	Управление ресурсами службы гостиничного хозяйства	4.1	Роль службы гостиничного хозяйства в операционной деятельности гостинично-ресторанного комплекса	Роль и функции службы гостиничного хозяйства. Координационный центр связь между отделами. Контроль затрат и безопасность.	ЛК, СЗ
		4.2	Работа с графиками сменности и табелями учета рабочего времени.	Планирование рабочего времени. Графики сменности. Заказ расходных материалов.	ЛК, СЗ
		4.3	Распределение работ и учет выполненных работ.	Учет рабочего времени. Табеля и контроль. Стандарты и чек-листы.	ЛК, СЗ
		4.4	Специализированные информационные	Мобильные приложения для горничных и супервайзеров.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
			программы и технологии в управлении службой гостиничного хозяйства	Ключевой функционал таких систем. Интеграция с PMS. Специализированные инструменты для контроля качества и учета.	
Раздел 5	Управление бизнес-процессами обслуживания гостей службой гостиничного хозяйства	5.1	Поддержание чистоты в гостинице.	Основные требования санитарных правил в гостиничном деле.	ЛК, СЗ
		5.2	Соблюдение санитарных норм в службе гостиничного хозяйства	Требования к уборочному инвентарю и его хранению. Периодичность и виды уборок. Обработка инвентаря и дезинфекция.	ЛК, СЗ
		5.3	Стандартная операционная процедура уборки гостиничных номеров	Система контроля выполненных работ. Обучение сотрудников. Навыки наставничества и обучения на рабочих местах.	ЛК, СЗ
		5.4	Стандартные операционные процедуры обслуживания гостей в номерах.	Дополнительный сервис для гостей. Деятельность прачечной, химчистки и бюро забытых вещей.	ЛК, СЗ
		5.5	Контроль технического состояния номерного фонда	Нормативная база и критерии оценки. Практические методы контроля. Техническое обслуживание и документооборот.	ЛК, СЗ
Раздел 6	Управление бизнес-процессами обеспечения безопасности гостей и сотрудников гостинично-ресторанного комплекса	6.1	Управление данными гостей.	Конфиденциальность информации о гостях, сотрудниках и гостинице. Метрики удовлетворенности гостей, работа с жалобами и отзывами гостей	ЛК, СЗ
		6.2	Способы идентификации гостя при просьбе выдать ключ или открыть номер.	Безопасность в гостевых зонах. Вход в номер, открытие сейфов. Взаимодействие с органами государственной власти и средствами массовой информации	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466>

Дополнительная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>

2. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного

дела: учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543663>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>

5. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма: учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558670>

6. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21187-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559516>

7. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>

8. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебник для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568315>

9. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565053>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

Методолог АНО ДПО
«Академия гостеприимства
Космос», к.техн.н.

Должность, БУП

Подпись

Кутайцева О.Н.

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Методолог АНО ДПО
«Академия гостеприимства
Космос», к.техн.н.

Должность БУП

Подпись

Кутайцева О.Н.

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Директор

Должность, БУП

Подпись

Островская А.А.

Фамилия И.О.