

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2025 11:54:22

Уникальный идентификатор документа: 953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

Высшая школа управления

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)

2025 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 гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 6 разделов и 21 темы 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 определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и 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 организации 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-4.1 Использует современные методы, технологии и инструменты управления проектной и процессной деятельностью в компании 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-4.1 Использует современные методы, технологии и инструменты управления проектной и процессной деятельностью в компании 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
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 Б1 «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	Теория управления гостиничным бизнесом Управленческая экономика предприятий гостеприимства	Agile и гибридные методы управления проектами в индустрии гостеприимства; Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе
УК-6	Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Операционный менеджмент (предпринимательство) в индустрии	Управления персоналом в сфере гостеприимства
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	Управленческая экономика предприятий гостеприимства; Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства	Проектирование и эксплуатация предприятий индустрии гостеприимства

ОПК-5	Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	Цифровой маркетинг в индустрии гостеприимства Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства	Стратегии устойчивого развития в индустрии гостеприимства;
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	Операционный менеджмент (предпринимательство) в индустрии гостеприимства; Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства	Проектирование и эксплуатация предприятий индустрии гостеприимства; Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства

* - 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)	-		-
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	Содержание раздела (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
		1.2	Современные тенденции в информатизации и цифровизации управления в гостеприимстве	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	ЛК, СЗ
		3.2	Основные показатели конкурентоспособности в международной и российской практике	ЛК, СЗ
		3.3	Стандартные операционные процедуры группового заселения и выезда	ЛК, СЗ
		3.4	Специализированные информационные программы и технологии в управлении службой приема и размещения	ЛК, СЗ
Раздел 4		4.1	Роль службы гостиничного хозяйства в операционной деятельности гостинично-ресторанного комплекса	ЛК, СЗ
			Работа с графиками сменности и табелями учета рабочего времени. Заказ	

	Управление ресурсами службы гостиничного хозяйства	4.2	расходных материалов	ЛК, СЗ
		4.3	Распределение работ и учет выполненных работ. Система контроля выполненных работ. Обучение сотрудников. Навыки наставничества и обучения на рабочих местах	ЛК, СЗ
		4.4	Специализированные информационные программы и технологии в управлении службой гостиничного хозяйства	ЛК, СЗ
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	ЛК, СЗ
		5.3	Стандартная операционная процедура уборки гостиничных номеров	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	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 обучающихся	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)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые акты, иная документация:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (в последней редакции).
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024).
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (в последней редакции) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
4. Профессиональный стандарт 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).
5. Постановление от 24 декабря 2020 года N 44 Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

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. Ключева. — 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

<http://lib.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 «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

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!**

РАЗРАБОТЧИКИ:

Эксперт по методологии

АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»

к.пед.н., доцент по кафедре туризма и сервиса

Ю.В. Проценко

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Методолог

АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»

к.техн.н.

О.Н. Кутайцева

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Старший эксперт по методологии

АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»

А.А. Демидова

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

**Заведующий кафедрой
гостиничного и ресторанного
бизнеса**

Наименование БУП

К.С. Горяинов

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

Должность, БУП

А.А. Островская

Подпись

Фамилия И.О.