МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.Т. ТРУБИЛИНА»

Институт цифровой экономики и инноваций
Вшэ / итмо/сетевые программы

КубГАУ
Документ подписан простой электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 2a00000b1b84c97121827c8386000200000b1b
Владелец: Семидоцкий Виктор Александрович
Действителен от 03-09-2021 до 24-05-2026

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Семидоцкий В.А.
Протокол от 04.05.2026 № 24

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)подготовки: Умный туризм и развитие территорий

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

2026

Разработчики:

Директор института, институт цифровой экономики и инноваций Семидоцкий В.А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 954, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2023 № 821н; "Экономист предприятия", утвержден приказом Минтруда России от 30.03.2021 № 161н; "Маркетолог", утвержден приказом Минтруда России от 08.11.2023 № 790н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт цифровой экономики и инноваций	Председатель методической комиссии/совета	Семидоцкий В.А.	Согласовано	04.05.2026, № 10
2	Цифровой экономики	Руководитель образовательной программы	Романец И.И.	Согласовано	04.05.2026, № 24

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - сформировать у студентов комплекс теоретических знаний и практических навыков по организации работы всех служб отеля для обеспечения высокого качества обслуживания гостей в соответствии с международными и отечественными стандартами.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить структуру отеля. Освоить специфику работы и взаимодействия основных служб (приема и размещения, номерного фонда, питания, бронирования).;
- Освоить стандарты сервиса. Научиться применять технологические регламенты, правила гостеприимства и алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-П4 Способен организовывать логистику, туроперейтинг и гостиничную деятельность, рассчитывая операционные и финансовые показатели предприятий туризма

ПК-П4.1 Оптимизирует маршруты и логистические цепочки

Знать:

ПК-П4.1/Зн1 Основы логистики туристских потоков и цепочек поставок в гостеприимстве

Уметь:

ПК-П4.1/Ум1 Оптимизировать маршруты и графики заездов туристов для минимизации операционных затрат

Владеть:

ПК-П4.1/Нв1 Методами расчёта логистических издержек на единицу турпродукта

ПК-П4.2 Калькулирует цену турпродукта и составляет операционные бюджеты

Знать:

ПК-П4.2/Зн1 Технологию формирования туристского пакета (туроперейтинг) и структуру себестоимости тура

Уметь:

ПК-П4.2/Ум1 Калькулировать цену турпродукта с учётом комиссионных, наценок и сезонных коэффициентов

Владеть:

ПК-П4.2/Нв1 Приёмами операционного менеджмента в гостиничной деятельности (расчёт RevPAR, ADR, загрузки номерного фонда)

ПК-П4.3 Рассчитывает RevPAR, ADR и применяет управление доходами

Знать:

ПК-П4.3/Зн1 Экономику предприятий общественного питания при гостиницах и туристских комплексах

Уметь:

ПК-П4.3/Ум1 Составлять операционные бюджеты для экскурсионных бюро, туроператоров и объектов размещения

Владеть:

ПК-П4.3/Нв1 Инструментами управления доходностью в туризме и гостеприимстве

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Технологии гостиничной деятельности» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 3.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Третий семестр	108	3	39	3	12	24	42	Экзамен (27)
Всего	108	3	39	3	12	24	42	27

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Организация гостиничного бизнеса	**37**	**3**	**6**	**10**	**18**	ПК-П4.1
Тема 1.1. История развития гостиничного дела	7		1	2	4	
Тема 1.2. Классификация гостиниц и классификация номеров	8	1	1	2	4	
Тема 1.3. Маркетинговая стратегия гостиниц	9	1	2	2	4	
Тема 1.4. Управление персоналом гостиниц	13	1	2	4	6	
Раздел 2. Информационные технологии в гостиничном бизнесе	**22**		**3**	**7**	**12**	ПК-П4.2

Тема 2.1. Электронные системы бронирования и управления	7		1	2	4	
Тема 2.2. Интернет-маркетинг и социальные сети в гостиничном бизнесе	7		1	2	4	
Тема 2.3. Цифровые решения для повышения качества обслуживания	8		1	3	4	
Раздел 3. Экскурсионно-туристическая деятельность в гостиницах	**22**		**3**	**7**	**12**	ПК-П4.3
Тема 3.1. Туристская инфраструктура гостиниц	7		1	2	4	
Тема 3.2. Гостиничные услуги для организованных групп туристов	7		1	2	4	
Тема 3.3. Экскурсионное обслуживание гостей	8		1	3	4	
Итого	**81**	**3**	**12**	**24**	**42**	

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Организация гостиничного бизнеса
(Внеаудиторная контактная работа - 3ч.; Лекционные занятия - 6ч.; Практические занятия - 10ч.; Самостоятельная работа - 18ч.)

Тема 1.1. История развития гостиничного дела
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Исторический обзор гостиничного дела; возникновение первых гостиниц; эволюция гостиничных услуг.

Тема 1.2. Классификация гостиниц и классификация номеров
(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Типология гостиниц; категории гостиниц согласно мировым стандартам; классификация номеров и их особенности.

Тема 1.3. Маркетинговая стратегия гостиниц
(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Целевая аудитория гостиниц; позиционирование гостиниц; маркетинговые инструменты гостиниц.

Тема 1.4. Управление персоналом гостиниц
(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)
Функциональные обязанности персонала гостиниц; подбор и обучение сотрудников; мотивация персонала.

Раздел 2. Информационные технологии в гостиничном бизнесе
(Лекционные занятия - 3ч.; Практические занятия - 7ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)

Тема 2.1. Электронные системы бронирования и управления
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Автоматизированные системы бронирования; управление номерным фондом; информационные системы учета гостей.

Тема 2.2. Интернет-маркетинг и социальные сети в гостиничном бизнесе
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Использование социальных сетей для продвижения гостиниц; онлайн-бронирование и отзывы клиентов.

Тема 2.3. Цифровые решения для повышения качества обслуживания
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Роботизация и автоматизация процессов в гостиницах; цифровые платформы для улучшения клиентского опыта.

Раздел 3. Экскурсионно-туристическая деятельность в гостиницах
(Лекционные занятия - 3ч.; Практические занятия - 7ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)

Тема 3.1. Туристская инфраструктура гостиниц
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Инфраструктура отелей для туристов; организация экскурсий и мероприятий внутри гостиницы.

Тема 3.2. Гостиничные услуги для организованных групп туристов
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Особенности организации туров для корпоративных групп; специализированные услуги для туристических групп.

Тема 3.3. Экскурсионное обслуживание гостей
(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)
Организация экскурсионной программы; взаимодействие с туристическими агентствами и гидами.

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Организация гостиничного бизнеса

Форма контроля/оценочное средство: Тестирование

Вопросы/Задания:

1. Укажите методы расчета финансовых показателей гостиничной деятельности.

a. Расчет рентабельности гостиницы
b. Расчет себестоимости гостиничных услуг
c. Расчет коэффициента загрузки гостиницы
d. Расчет средней продолжительности пребывания гостей

2. Какой из перечисленных терминов относится к туризму?

a. Туроперейтинг
b. Туризм
c. Логистика

3. Упорядочите этапы гостиничной деятельности в соответствии с логикой их выполнения.

Расчет операционных затрат гостиницы - a
Определение оптимального количества персонала для обслуживания гостей - b

Анализ финансовых показателей гостиничной деятельности - c

4. Сопоставьте элементы логистики и туроперейтинга с финансовыми показателями гостиничной деятельности.

Логистика поставок продуктов питания - Прямые затраты на продукты питания
Планирование мероприятий для гостей - Доход от мероприятий для гостей
Организация трансфера гостей - Расходы на трансфер гостей
Управление персоналом гостиницы - Заработная плата персонала гостиницы
Организация мероприятий по продвижению гостиницы - Доход от мероприятий по продвижению гостиницы

5. Укажите, какие из перечисленных ниже затрат являются фиксированными и переменными в гостиничной деятельности. Выберите все правильные ответы.

a. Выручка от реализации услуг
b. Операционные расходы
c. Чистая прибыль
d. Фиксированные затраты
e. Переменные затраты

6. Какой из перечисленных ниже терминов относится к фиксированным затратам в гостиничной деятельности?

a. Переменные затраты
b. Операционные расходы
c. Чистая прибыль
d. Фиксированные затраты

7. Упорядочите финансовые показатели в соответствии с их значимостью и последовательностью в расчетах операционных и финансовых показателей гостиничной деятельности.

Выручка от реализации услуг - a
Операционные расходы - b
Чистая прибыль - c
Фиксированные затраты - d
Переменные затраты - e

Раздел 2. Информационные технологии в гостиничном бизнесе

Форма контроля/оценочное средство: Тестирование

Вопросы/Задания:

1. Выберите правильные финансовые показатели для расчета операционных затрат гостиницы.

a. Прямые затраты
b. Операционные расходы
c. Маржинальный доход
d. Фиксированные затраты
e. Доход от услуг

2. Какой из перечисленных ниже терминов относится к фиксированным затратам гостиницы?

a. Прямые затраты
b. Операционные расходы
c. Маржинальный доход
d. Фиксированные затраты

3. Упорядочите этапы расчета финансовых показателей гостиничной деятельности в правильной последовательности.

Рассчитать операционные расходы гостиницы - a
Определить маржинальный доход от продажи номеров - b
Рассчитать доход от дополнительных услуг гостей - c
Рассчитать фиксированные затраты гостиницы - d

4. Сопоставьте логистические операции с их финансовыми показателями в гостиничной деятельности.

Закупка продуктов для ресторана - Прямые затраты
Организация уборки номеров - Операционные расходы
Доставка гостей трансфером - Доход от услуг
Организация конференций и мероприятий - Фиксированные затраты
Закупка инвентаря для уборки - Маржинальный доход

5. Какие из перечисленных методов управления гостиничным предприятием относятся к инструментам планирования и контроля эффективности? Выберите все правильные ответы.

a. Метод ABC
b. Метод 5W2H
c. Метод SMART
d. Метод KPI

6. Какой из перечисленных терминов относится к управлению повседневной деятельностью гостиницы, направленной на обеспечение высокого уровня обслуживания и эффективности работы?

a. Управление персоналом
b. Операционный менеджмент
c. Маркетинг и продажи
d. Финансовый менеджмент

7. Упорядочите этапы гостиничной деятельности в логической последовательности: расчет операционных затрат, определение уровня загрузки отеля, анализ финансовых показателей отеля, планирование мероприятий по повышению эффективности гостиничной деятельности, разработка ценовой политики отеля.

Расчет операционных затрат - a
Определение уровня загрузки отеля - b
Анализ финансовых показателей отеля - c
Планирование мероприятий по повышению эффективности гостиничной деятельности - d
Разработка ценовой политики отеля - e

8. Сопоставьте виды гостиничной деятельности и их финансовые показатели. 1 — выручка от размещения, 2 — выручка от питания.

Размещение гостей - выручка от размещения
Организация питания - выручка от питания

Раздел 3. Экскурсионно-туристическая деятельность в гостиницах

Форма контроля/оценочное средство: Тестирование

Вопросы/Задания:

1. Укажите методы расчета операционных и финансовых показателей гостиниц из предложенных вариантов

a. Метод прямого счета
b. Метод нормативного учета
c. Метод калькуляции себестоимости
d. Метод экспертных оценок
e. Метод статистического анализа

2. Что такое гостиничный продукт? Выберите правильный ответ из предложенных вариантов

a. Гостевая емкость
b. Гостиничный фонд
c. Гостиничный рынок
d. Гостиничный продукт
e. Гостиничный сервис

3. Упорядочите этапы гостиничной деятельности согласно их логической последовательности: расчет операционных затрат, планирование гостиничной деятельности, анализ финансовых показателей, организация логистики и туроперейтинга, контроль исполнения бюджета

Расчет операционных затрат - a
Планирование гостиничной деятельности - b
Анализ финансовых показателей - c
Организация логистики и туроперейтинга - d
Контроль исполнения бюджета - e

4. Сопоставьте виды затрат с их классификацией в гостиничной деятельности

Прямые затраты - Прямые
Косвенные затраты - Косвенные
Переменные затраты - Переменные
Постоянные затраты - Постоянные
Затраты на обслуживание гостей - Операционные

5. Какие методы используются для расчета операционных и финансовых показателей в гостиничной деятельности? Выберите правильные ответы.

a. Метод прямого счета
b. Метод прямого счета операционных расходов
c. Метод косвенного счета
d. Метод прямого счета финансовых показателей
e. Метод косвенного счета операционных расходов

6. Какой термин используется для описания процесса управления материальными потоками в гостиничном предприятии?

a. Цепь поставок гостиничных услуг
b. Логистическая цепь поставок
c. Цепь поставок туристических услуг
d. Цепь поставок гостиничного предприятия
e. Цепь поставок туристических предприятий

7. Упорядочите финансовые показатели по их значимости в гостиничной деятельности от наиболее важного к наименее важному.

Выручка - a
Операционные расходы - b
Чистая прибыль - c
Амортизация - d
Доход от гостиничных услуг - e

8. Сопоставьте финансовые показатели с их значениями в гостиничной деятельности.

Выручка - Доход от гостиничных услуг
Операционные расходы - Операционные расходы
Чистая прибыль - Чистая прибыль
Амортизация - Амортизация
Доход от гостиничных услуг - Выручка

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Третий семестр, Экзамен
Контролируемые ИДК: ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П4.3
Вопросы/Задания:

1. Что из следующего лучше всего описывает логистику в гостиничной деятельности?

Логистика в гостиничной деятельности включает управление запасами, транспортировку, складирование и распределение товаров и услуг. - Управление движением и размещением материалов, товаров, инструментов, оборудования и информации в пределах предприятия или

между предприятиями для обеспечения эффективного функционирования и минимизации затрат.

2. Укажите цифровые решения, которые способствуют повышению качества обслуживания в гостиничной деятельности.

a. Электронные системы бронирования и управления
b. Традиционные методы бронирования
c. Цифровые решения для повышения качества обслуживания
d. Туристская инфраструктура гостиниц

3. Укажите ключевой элемент маркетинговой стратегии гостиниц, необходимый для расчета операционных и финансовых показателей.

a. Разработка маркетинговой стратегии гостиниц
b. Планирование туроперейтинга
c. Организация логистических процессов в гостиничной деятельности

4. Укажите одно из ключевых направлений управления в гостиничной деятельности, необходимое для расчета операционных и финансовых показателей.

5. Расположите перечисленные элементы в порядке убывания значимости для гостиничной деятельности.

Электронные системы управления гостиницей - a
Интернет-маркетинг и социальные сети в гостиничном бизнесе - b
Цифровые решения для повышения качества обслуживания - c
Туристская инфраструктура гостиниц - d
Гостиничные услуги для организованных групп туристов - e

6. Сопоставьте типы классификации гостиниц.

по звездам - Классификация по количеству звезд
по уровню комфорта - Классификация по уровню комфорта номеров

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Шпырня,, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «туризм» и «гостиничное дело» / О. В. Шпырня,. - Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства - Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 119 c. - 978-5-93926-323-8. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: https://www.iprbookshop.ru/78034.html (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Кучеренко,, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «туризм», «гостиничное дело», «менеджмент» / И. М. Кучеренко,. - Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса - Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 171 c. - 978-5-93926-304-7. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: https://www.iprbookshop.ru/72410.html (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Медлик,, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / С. Медлик,, Х. Инграм,; перевод А. В. Павлов. - Гостиничный бизнес - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. - 240 c. - 5-238-00792-2. - Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. - URL: https://www.iprbookshop.ru/142663.html (дата обращения: 08.10.2025). - Режим доступа: по подписке

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-00792-2 (Зарубежный учебник). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1025557 (дата обращения: 21.06.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. https://znanium.com/ - Znanium.com*
2. https://edu.kubsau.ru/ - Образовательный портал КубГАУ*
3. https://rosstat.gov.ru/ - Росстат
4. https://www.elibrary.ru/ - Научная электронная библиотека

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodl.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)