

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

« 30 » августа 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деятельность административно-хозяйственной службы

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Очная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения дисциплины (модуля) деятельность административно-хозяйственной службы являются формирование у студентов представления о работе административно-хозяйственной службы гостиницы, специфике организации работы службы, персонала, формированию навыков анализа результатов деятельности службы. Обучающиеся в рамках данной образовательной программы получают теоретические знания о специфике работы административно-хозяйственной службы гостиницы.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина (модуль) деятельность административно-хозяйственной службы относится к формируемая участниками образовательных отношений части Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Организация культурно-досуговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства»

«Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах»

«Современные тенденции развития гостиничной и туристской индустрии»

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

«Современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

«Бизнес планирование в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе знания системного подхода, его сущности и основных принципов.	Теории управления коллективом; особенности управленческих и организационных отношений на предприятии; функции управления организацией	Использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения; управлять коллективом, формировать благоприятный морально- психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности	Навыками организации и технологии индивидуальной и групповой работы в коллективе; способностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетентности, принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в коллективе
2.	ПКР-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ПКР-5.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения	Правовые основы стандартизации; стандарты и другие нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения; качество продукции и защита потребителя	Осуществлять выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя принимать нестандартные решения	Навыками оценки качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей, приемами сбора информации, обработки и анализа показателей результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц
		ПКР-5.3. Обеспечивает	Организацию	Проводить оценку	Техниками организации

		контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения	производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей; профессиональные стандарты обслуживания	эффективности производственное - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, оценивать уровень обслуживания потребителей	контроля качества гостиничных услуг; навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
--	--	--	---	---	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 7
		часов
1	2	3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	68	68
В том числе:		
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)		
Иные виды занятий		
2. Самостоятельная работа студента (всего)	76	76
3. Курсовая работа (при наличии)	КП	
	КР	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	Зачет с оц. (36)
	экзамен (Э)	
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	144
	зач. ед.	4

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
7	1	Организационно-управленческая Нормативно-правовая база деятельности административно- хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Нормативно-правовая база деятельности административно-хозяйственных служб. Распределение задач по АХД среди персонала предприятия.
	2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно- хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности	Управление деятельностью административно- хозяйственных служб гостиничных предприятий. Требования к руководителю службы, организация контроля качества работы службы, оптимизация процессов и минимизация расходов
	3	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	Озеленение территории гостиничного предприятия. Внутренний интерьер отеля
	4	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников-химчистки	Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. Технологии выполнения гостевых заказов на услуги прачечной- химчистки
	5	Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром гостиницы. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

2.2. Лабораторный практикум не предусмотрен. Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

## 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 76 часов. Видами СРС являются подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам (работа с литературой, сайтами и т.д.), подготовка к мультимедиа презентации и докладов к выступлению на семинаре (конференции, круглом столе и т.п.), заполнение рабочей тетради, подготовка к контрольным работам, подготовка к тестированию, подготовка к практическим занятиям их оформление, формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные

образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.), компьютерный текущий самоконтроль на базе личного кабинета.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (модулю) (при необходимости).

### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Гаврилова, Алла Евгеньевна. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / А. Е. Гаврилова. - Москва : Академия, 2012. - 256 с.
2	Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259180">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259180</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Текст : электронный.
3	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/456699">http://biblio-online.ru/bcode/456699</a> (дата обращения: 16.05.2020).
4	Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438785">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438785</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
5	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/450317">http://biblio-online.ru/bcode/450317</a> (дата обращения: 16.05.2020).

#### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 224 с.
2	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, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/457038">http://biblio-online.ru/bcode/457038</a> (дата обращения: 16.05.2020).

3	Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочурова. – Москва : Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867</a> (дата обращения: 16.05.2020). – ISBN 978-5-98704-272-7. – Текст : электронный.
4	Джум, Татьяна Александровна. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2012. - 400 с
5	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/452692">http://biblio-online.ru/bcode/452692</a> (дата обращения: 16.05.2020).
6	Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса [Текст] : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва : Академия, 2011. - 272 с.
7	Ляпина, Ирина Юрьевна. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатъева, С. В. Безрукова. - М. : Академия, 2009. - 272 с
8	Макринова, Елена Игоревна. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 208 с.
9	Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/90749">https://e.lanbook.com/book/90749</a> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум: ИНФРА-М, 2008. - 256 с.
11	Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. – Москва : Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=72787</a> (дата обращения: 16.05.2020). – ISBN 978-5-9512-0896-5. – Текст : электронный.

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.book.ru/> (дата обращения: 28.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
3. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 14.04.2020).
5. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> свободный (дата обращения: 28.11.2019).
6. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
7. Лань [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 14.04.2020).



8. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку <https://scholar.google.ru/> (дата обращения: 14.04.2020).
9. Российское образование – федеральный портал, где представлены нормативные документы, государственные образовательные стандарты, публикации - Режим доступа: <http://www.edu.ru/> свободный (дата обращения: 14.04.2020).
10. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. - Режим доступа: <https://www.rgo.ru/ru/event/lica-rossii>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
11. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.11.2019).
12. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 28.11.2019).
13. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. - Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc/> свободный ( дата обращения : 28.11.2019)

#### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)\*

1. Frontdesk.ru. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : сайт.– Режим доступа: [frontdesk.ru](http://frontdesk.ru), свободный
2. New Hotel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: [www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru), свободный
3. Сайт департамента службы административно-хозяйственного отдела [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <https://czn.admtyumenu.ru/>
4. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : [сайт]. Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>, свободный
5. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный

6. Всемирная туристская организация (UNWTO) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.unwto.org/> , свободный
7. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wttc.org/> , свободный
8. Национальная курортная сеть [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiakurort.ru/> , свободный

#### 5.5. Периодические издания

1. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>
2. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#numbers>
3. Научно практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/>
4. Вестник национальной академии туризма [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://vestnik.nat-moo.ru/ru/>

### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Указываются требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

6.1 Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки, интерактивной доской.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

### 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Студенты обязаны посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины. Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова,

	термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.
Практические занятия	Практические занятия учат студентов работать с различными источниками географической информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Подготовка к практическому занятию, должна основываться на изучении источников и новейших исследований отечественных и зарубежных. Кроме того, практическое занятие может включать и мероприятия по контролю знаний по дисциплине в целом. При подготовке к практическому занятию обучающийся должен изучить все вопросы, предлагаемые по данной теме, но ответить развернуто может по одному из вопросов, наиболее интересному на его взгляд. При этом обучающийся должен иметь конспект лекций и сделанные конспекты вопросов, рекомендованные для практического занятия.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	При подготовке реферата – презентации, студент работает с источниками литературы, анализирует, выбирает необходимые сведения. Излагает мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу. Отражает основные аспекты вопроса. Учиться выступать публично. Отвечать на задаваемые вопросы.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Подготовка к зачету с оценкой	При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г.
Самогур	Лицензии находятся на факультете

## 9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

*В этом разделе могут быть представлены планы практических и семинарских занятий с указанием основной и дополнительной литературы; методические указания по проведению лабораторных работ и др.*