

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



Жеглов С.В.
«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 подготовки

Гостиничная деятельность

Форма обучения

заочная

Сроки освоения ОПОП

нормативный 4 года 6 месяцев

Факультет

Естественно-географический

Кафедра

Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы» являются формирование знаний и навыков по организации административно-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Деятельность административно-хозяйственной службы»

относится к обязательным дисциплинам Блока Б1. В.ОД.15

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Организация гостиничного дела»

«Технология гостиничного деятельности»

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

«Безопасность в гостиничном предприятии»

«Технология и организация услуг питания»

«Управление персоналом в гостиничной индустрии»

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных- ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	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	ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи в сфере профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.	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
---	-------	--	---	---	---

3	ПК-7	<p>Готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>Организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей; профессиональные стандарты обслуживания</p>	<p>Проводить оценку эффективности производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, Оценивать уровень обслуживания потребителей</p>	<p>Техниками организации контроля качества гостиничных услуг; навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>
---	------	--	--	---	---

2.5 Карта компетенций дисциплины.

НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Деятельность административно-хозяйственной службы					
Цель дисциплины	формирование знаний и навыков по организации административно-хозяйственных деятельности гостиничных предприятий.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общеобразовательные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: Теории управления коллективом; особенности управленческих и организационных отношений на предприятии; функции управления организацией Уметь: Использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения; управлять коллективом, формировать благоприятный морально-	Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практической работы: взаимный опрос с выставлением оценки.	Сб Тсп ЗПР ЗЭРП зачет.	ПОРОГОВЫЙ: Знает: теории управления коллективом; особенности управленческих и организационных отношений на предприятии; функции управления организацией Умеет: 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 ПОВЫШЕННЫЙ: навыками организации и технологии индивидуальной и групповой работы в коллективе; способностью нести ответственность за принятые решения

		<p>психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности</p> <p>Владеть: 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</p>			<p>в рамках профессиональной компетентности, принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в коллективе</p>
ОПК-1	<p>Способностью решать стандартные задачи в сфере профессиональной деятельности на основе информационной и библиографическо</p>	<p>Знать: Правовые основы стандартизации; стандарты и другие нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения; качество продукции и защита потребителя</p> <p>Уметь: Осуществлять</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практической работы: взаимный опрос с</p>	<p>Сб Тсп ЗПР ЗЭРП зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ: Знает: правовые основы стандартизации; стандарты и другие нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения; качество продукции и защита потребителя Умеет: осуществлять выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в</p>

	<p>й культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.</p>	<p>выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя принимать нестандартные решения Владеть: 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</p>	<p>выставлением оценки.</p>		<p>соответствии с требованиями потребителя ПОВЫШЕННЫЙ: - навыками оценки качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей</p>
ПК-7	<p>Готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>Знать: Организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей; профессиональные</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практического занятия: взаимный опрос с выставлением</p>	<p>Сб Тсп ЗПР ЗЭРП зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ: Знает: организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей; профессиональные стандарты обслуживания Умеет: проводить оценку эффективности производственно -</p>

	<p>стандарты обслуживания Уметь:Проводить оценку эффективности производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, Оценивать уровень обслуживания потребителей Владеть:Техниками организации контроля качества гостиничных услуг; навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>оценки.</p>	<p>технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей ПОВЫШЕННЫЙ: техниками организации контроля качества гостиничных услуг; навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>
--	--	----------------	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	семестры	
			№6	№7
			часов	часов
1		2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		14	10	4
В том числе:				
Лекции (Л)		4	4	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		10	6	4
2. Самостоятельная работа студента (всего)		94	62	32
В том числе				
<i>СРС в семестре:</i>		90	62	28
Другие виды СРС:				
Подготовка к письменному отчету-защите по практическим работам		40	28	12
Подготовка к устному собеседованию по теоретическим разделам		42	30	12
Подготовка к тестированию		8	4	4
<i>СРС в период сессии</i>				
Подготовка к зачету		4		4
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет		зачет
ИТОГО: Общая трудоемкость	Часов	108	72	36
	Зачетных единиц	3	2	1

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
6	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.
6	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
6	3	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	Озеленение территории гостиничного предприятия. Внутренний интерьер отеля
7	4	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников-химчистки	Оборудование прачечных- химчисток в современных гостиницах. Технологии выполнения гостевых заказов на услуги прачечной- химчистки
7	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 Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Формы текущего контроля успеваемости			
			Л	ПЗ/С	СРС	всего
1	2	3	4	5	6	7
6	1	Организационно-управленческая правовая база деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	2	2	18	22
	2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности	2	2	20	24
	3	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров		2	24	26
		Разделы 1-3	4	6	62	72
		Итого за 6 семестр	4	6	62	72
7	4	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников-химчистки		2	12	14
	5	Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра		2	16	18
		Зачет				4
		Разделы дисциплины № 4-5		4	28	36
		ИТОГО за семестр 7		4	28	36
		ИТОГО	4	10	90	108

2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом

2.4 Курсовые работы не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
6	1	Организационно-управленческая Нормативно-правовая база деятельности административно- хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	1.Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам 2.Подготовка к защите отчетов по практическим работам	10 8
6	2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно- хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности	1.Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам 2.Подготовка к защите практических работ (работа с литературой, сайтами) 3. подготовка к тестированию	10 10
6	3	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	1 Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам 2.Подготовка к защите отчетов по практическим работам 3. Подготовка к тестированию знаний фактического материала	10 10 4

7	4	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников-химчистки	1.Подготовка к индивидуальному собеседованию 2. Подготовка к защите письменных отчетов по практическим работам (работа с литературой, картами)	6 6
7	5	Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	1.Подготовка к индивидуальному собеседованию 2.Подготовка к защите отчета по практическим работам 3. Подготовка к тестированию знаний фактического материала	6 6 4
		ИТОГО в семестре:		90

3.2. График работы студента

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы

1. Никольская Е. Повышение эффективности предприятия индустрии гостеприимства путем организации внутрифирменного обучения персонала [Текст] / Е. Никольская// РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. - 2007. - N 2. - С. 57-59.
2. Алексеенко А. Гостиничный менеджмент: made in Holland [Текст] : обучение гостиничному менеджменту в высших образовательных учреждениях Голландии / А. Алексеенко// Отель. - 2007. - N 7. - С. 68-74
3. INTERGASTRA 2010 - традиции и инновации [Текст] // Отель. - 2010. - N 2. - С. 16-18
4. Крупченко, А. К. Формирование основ корпоративной культуры при обучении иностранному языку [Текст] / А. К. Крупченко, Т. И. Анзина// Высшее образование в России. - 2012. - № 10. - С. 154-157.
5. Волкова, П. Самые востребованные профессии [Текст] / П. Волкова// Служба кадров и персонал. - 2015. - № 10. - С. 5-6.
6. Васильев, В. А. Государственное регулирование малого гостиничного бизнеса: состояние и перспективы [Текст] = Government Regulation of Small Hotel Business: Current State and Perspectives (Based on Saint Petersburg) : (на примере г. Санкт-Петербурга) / В. А. Васильев, Н. А. Сахновская// Вестник Национальной академии туризма. - 2015. - № 1. - С. 41-45.
7. Антонова, С. А. Актуальные вопросы подготовки кадров для индустрии гостеприимства [Текст] = Current Issues of Staff Training

for Hospitality Industry / С. А. Антонова, М. В. Лыбанева// Вестник Национальной академии туризма. - 2014. - № 4. - С. 71-74.

8. Мартыненко, О. А. Качество подготовки выпускников направления "Гостиничное дело": механизмы конструктивного диалога с работодателями сервисной сферы [Текст] / О. А. Мартыненко, В. И. Николаева, С. А. Горшунова// Высшее образование сегодня. - 2014. - № 11. - С. 9-15.

Справочно-энциклопедические материалы

1. Стандарты и качество отеля [Текст] : бизнес-энциклопедия: в 2 т. Т. 1, 2 / под общ. ред. А. Т. Корневой. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2008-2009.
2. Стандарты и качество отеля. Дополнение (апрель 2012) [Текст] : бизнес-энциклопедия. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2012.

Темы контрольных работ

Вечерний сервис.

1. Порядок уборки общественных помещений.
2. Дополнительная уборка номеров.
3. Генеральная уборка.
4. Технология выполнения гостевых заказов на услугу прачечной-химчистки.
5. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
6. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.
7. Контроль качества уборки номеров.
8. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.
9. Сектор услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
10. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала.
11. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента.
12. Организация обслуживания особо важных персон в отеле.
13. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостинице.
14. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
15. Уборка номеров после выезда клиентов.
16. Оставленные и забытые клиентами вещи.

- 17.Технология уборки номерного фонда гостиницы.
- 18.Роль старшей горничной в организации уборочных работ.
- 19.Промежуточная уборка.
- 20.Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
- 21.Помещения поэтажного обслуживания.
- 22.Комплектация тележки горничной.
- 23.Качество услуг гостиничного предприятия.
- 24.Роль SPA в индустрии гостеприимства.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

(см. Фонд оценочных средств)

4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине
Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 331 с. – Режим доступа: https://biblionline.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4 (дата обращения: 20.04.2019).	1-5	6	ЭБС	
2	Гаврилова, Алла Евгеньевна. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / А. Е. Гаврилова. - Москва : Академия, 2012. - 256 с.	1-5	6	5	
3	Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180 (06.10.2019).	1-5	6	ЭБС	
4	Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное	1-5	6	ЭБС	

	учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (06.10.2019)				
--	--	--	--	--	--

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	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	1-3	6	10	
2.	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина; Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : Юрайт, 2015. - 336 с.	1-3	6	10	
3.	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина; Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : Юрайт, 2015. - 331 с.	1-3	6	10	
4.	Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 224 с.	1-3	6	10	
5.	Макринова, Елена Игоревна. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учебное пособие / Е. И.	1-3	6	15	

	Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 208 с.				
6.	Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса [Текст] : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва : Академия, 2011. - 272 с.	1-3	6	10	
7.	Джум, Татьяна Александровна. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2012. - 400 с	1-3	6	12	
8	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум: ИНФРА-М, 2008. - 256 с.	1-5	6	4	
9	Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.	1-3	6	14	

5.3 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 08.10.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 01.06.2019).
8. 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: 01.06.2019).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Frontdesk.ru. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : сайт.– Режим доступа: frontdesk.ru, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
2. HoReCa [Электронный ресурс] : интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. New Hotel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: www.new-hotel.ru, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).

6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории, аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

стандартное оборудование для учебной аудитории

6.3. Требования к специализированному оборудованию:
Специализированное оборудование не требуется.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	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.
Практическая работа	Практические занятия по «Деятельность административно-хозяйственной службы» учат студентов работать с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Практические занятия проводятся в форме индивидуального выполнения заданий с последующей защитой всего объема работы и устным индивидуальным собеседованием по данной теме.
Контрольная работа/тестирование	Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в тестирование и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела, которые будут проверяться на тесте. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание практических работ. Повторение тем следует начинать от сложных к простым. Перед контрольной необходимо научиться свободно пользоваться картой – значительный объем информации, что необходима для написания работы находится на страницах атласов и карт. Каждая страница атласа посвящена отдельной тематике. Быстрое умение находить нужную карту, по нужному вопросу позволит сэкономить время на написание самого теста.
Подготовка реферата-презентации	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.
Подготовка к зачету	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.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем *(при необходимости)*

1. Использование на занятиях слайд-презентаций
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

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

11. Иные сведения

Приложение 1

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного
контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1	Организационно-управленческая Нормативно-правовая база деятельности административно- хозяйственной службы	ОК-7, ОПК-1, ПК-7	зачет
2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности		
3	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров		
4	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции		
5	Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента	
ОК-7	Способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать:		
		1.	теории управления коллективом;	ОК-7 31
		2.	особенности управленческих и организационных отношений на предприятии;	ОК-7 32
		3.	функции управления организацией	ОК-7 33
		Уметь:		
		1.	использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения;	ОК-7 У1
		2.	управлять коллективом, формировать благоприятный морально- психологический климат для достижения поставленных целей	ОК-7 У2
		3.	оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности	ОК-7 У3
		Владеть		
		1.	навыками организации и технологии индивидуальной и групповой работы в коллективе;	ОК-7 В1
		2.	способностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетентности	ОК-7 В2
		3.	разрешать проблемные ситуации в коллективе	ОК-7 В3
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи в сфере профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры применением информационно-	Знать:		
		1.	правовые основы стандартизации; стандарты и другие нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения;	ОПК-1 31
		2.	качество продукции и защита потребителя	ОПК-1 32
		Уметь:		

	коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.	1.	осуществлять выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя	ОПК-1 У1	
		2.	принимать нестандартные решения	ОПК-1 У2	
		Владеть			
		1.	навыками оценки качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей	ОПК-1 В1	
		2.	приемами сбора информации, обработки и анализа показателей результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;	ОПК-1 В2	
ПК-7	Готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	Знать:			
		1	организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения,	ПК-7 З1	
		2	распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей; профессиональные стандарты обслуживания	ПК-7 З2	
		Уметь:			
			проводить оценку эффективности производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения,	ПК-7 У1	
			Оценивать уровень обслуживания потребителей	ПК-7 У2	
		Владеть:			
			Навыками техниками организации контроля качества гостиничных услуг;	ПК-7 В1	
			навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения	ПК-7 В2	
	Навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	ПК-7 В3			

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	2	3
1	Охарактеризуйте виды административно хозяйственных служб гостиничного предприятия.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 31, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, 32, ПК-7У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
2	Опишите структуру АХС гостиничного предприятия.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 32, ПК-1 У2, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
3	Раскройте функции АХС гостиничного предприятия	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 У1, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2,
4	Опишите объекты деятельности АХС	ОПК-1 У3, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-7 31, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
5	Оцените взаимодействие административно хозяйственных и прочих служб гостиничного предприятия.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1, ПК-7 31, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
6	Охарактеризуйте подчиненность и ответственность АХС в	ОК-7 31, ОК-7 32,

	структуре предприятия.	ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32,
7	Опишите должностные инструкции сотрудников АХС.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 В1, ОК-7 У1, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
8	Оцените организацию работ по уборке и благоустройству прилегающей территории	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 В1, ПК-1 У2, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ,
9	Охарактеризуйте организацию работы прачечной.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 У2, ПК-7 В1, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 В2, ПК-7 31, ПК-7 32,
10	Охарактеризуйте перечень оборудования применяемого в деятельности АХС.	ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-7 31, ПК-7 32, ПК-7 У1,
11	Раскройте особенности организации уборочных работ мест общего пользования и производственных помещений.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1, ПК-7В2, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
12	Охарактеризуйте этику поведения сотрудников АХС гостиничных предприятий	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 31, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
13	Оцените нормативно-правовая база деятельности административно-хозяйственных служб.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1

		У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2,
14	Охарактеризуйте распределение задач по АХД среди персонала предприятия.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ПК-7 В3
15	Охарактеризуйте управление деятельностью административно-хозяйственных служб гостиничных предприятий.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2,
16	Опишите требования к руководителю службы, организация контроля качества работы службы.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-1 31, ПК-7 32, ПК-7 У1,
17	Опишите спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром гостиницы	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
18	Охарактеризуйте должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	ОК-7 31, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-7 31, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
19	Охарактеризуйте озеленение территории гостиничного предприятия. Внутренний интерьер отеля	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-7 31, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7

		У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
20	Охарактеризуйте технику безопасности и охрана труда сотрудников гостиничного предприятия	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ПК-7 31, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32,
21	Опишите управление деятельностью административно-хозяйственных служб гостиничных предприятий	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ПК-7 32, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, 32, ПК-7У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
22	Охарактеризуйте кадровый состав АХС.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ПК-7 У2, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1
23	Раскройте внутренний документооборот в АХС	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ОК-7 В2, ОК-7 В3, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1
24	Охарактеризуйте перечень оборудования применяемого в деятельности АХС.	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОПК-1 31, ОПК-1 32, ОПК-1 У1, ОПК-1 У2, ОПК-1 В1, ОПК-1 В2, ПК-1 31, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3
25	Опишите особенности организации обслуживания особо важных персон	ОК-7 31, ОК-7 32, ОК-7 33, ОК-7 У1, ОК-7 У2, ОК-7 У3, ОК-7 В1, ПК-7 32, ПК-7 У1, ПК-7 У2, ПК-7 В1, ПК-7 В2, ПК-7 В3

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.