

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-4. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-4.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.

ИПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений.

2. Задачи освоения дисциплины

– Формирование знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия;

– Формирование знаний об составе материально-технической базы административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия и методах и технологиях ее пополнения и контроля;

– Формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Производственно-технологический модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Пятый семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

– Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;

– Сервисная деятельность.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 часов, из которых:

– лекции: 18 ч.

– практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.

Организационная структура отеля. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Роль и значение административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия. Задачи Административно-хозяйственной службы отеля. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям сотрудниками АХС. Платные услуги, предоставляемые гостям сотрудниками АХС.

Тема 2. Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

Основные обязанности сотрудников административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Офис Административно-хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу нового сотрудника в административно-хозяйственную службу. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы и супервайзеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала.

Тема 3. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.

Основные технологические документы АХС гостиницы. График выхода на работу персонала АХС гостиницы. Применение системы взаимозаменяемости в административно-хозяйственной службе гостиницы. Отчет о занятости номерного фонда. Автоматизированные системы управления гостиницей. Персональное задание горничным. Отчет (задание) супервайзера. Заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря. Ведомость выдачи ключей. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Предотвращение гостиничных краж. Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. Основные правила поведения во время уборки номеров. Частота смены постельного белья и полотенец. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые вещи. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов. Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.

Тема 4. Технология работы прачечной-химчистки.

Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Порядок оформления бланка-заказа на услуги

прачечной-химчистки. Права потребителей при оказании услуг по химической чистке. Порядок выдачи и смены служебной одежды.

Тема 5. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Классификация оздоровительных услуг. Водно-оздоровительные услуги гостиницы. СПА-процедуры. Гидротерапия. Обертывание. Пилинги. Стоун-терапия. Велнес. Услуги бань и саун. Спортивно-оздоровительный сервис. Услуги фитнес-центра. Услуги по организации диетического питания. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

Тема 6. Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

Общие требования безопасности труда. Общие требования безопасности труда горничных. Опасные и вредные производственные факторы в работе горничных. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировкой грузов. Техника безопасности при работе с химическими веществами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. Средства индивидуальной защиты для горничных.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, вопросы для подготовки к семинарскому занятию, задания для практической работы, комплект тестов для первой текущей аттестации, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в пятом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Руденко Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б. – Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>

б) Дополнительная литература:

- Захарова Н.А. Основы гостиничного дела: учебное пособие / Захарова Н.А. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
- Безрукова Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Безрукова Н. Л. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/97791.html>

- в) Ресурсы сети Интернет:
 - Открытые онлайн-курсы
 - Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>
 - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
 - Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
 - Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

- а) Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
 - Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - Публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

- б) Информационные справочные системы:
 - Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².

промежуточной аттестации. Аудитория № 115. Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска.	
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул).	634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м².