

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

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

2. Задачи освоения дисциплины

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

– формирование знаний о 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, является обязательной для изучения.

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

Седьмой семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

Технологии и организация гостиничных услуг

Управление предприятием гостиничного бизнеса

Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 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.

Содержание темы: 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.

Содержание темы: 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.

Содержание темы: 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.

Содержание темы: 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.

Содержание темы: Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Классификация оздоровительных услуг. Водно-оздоровительные услуги гостиницы. СПА-процедуры. Гидротерапия. Обертывание. Пилинги. Стоунтерапия. 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.

Содержание темы: 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, проведения опросов на практических занятиях, решения ситуационных задач, 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

Зачет в седьмом семестре проводится в письменной форме по билетам. Билет состоит из 2 вопросов. Продолжительность зачета 1 час.

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) Среда электронного обучения iDO - <https://lms.tsu.ru>

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

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

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

б) дополнительная литература:

– Основы гостиничного дела: учебное пособие / Н.А. Захарова – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020 – URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>

– Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018– URL: <https://www.iprbookshop.ru/97791.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– 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 OneNote, 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

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
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и 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	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²
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 м ²