

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.12.2025 14:06:07

Уникальный программный ключ:

637517d24e103c3db032acf067240841512510929f1f784395147



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»  
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

**ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института  
международной экономики,  
лидерства и менеджмента

\_\_\_\_\_ А. А. Панарин  
«02» сентября 2025г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ТЕХНОЛОГИИ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Направление подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело  
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:  
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

**Формы обучения: очная**

**Москва**

Рабочая программа дисциплины «Технологии административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства»/ Т. В. Новикова. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова. – 23с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 (Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020); Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).

Разработчики:

Т. В. Новикова, доцент, к. э. н.

Ответственный рецензент:

О. М. Кирилюк, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по учебной работе ИМЭКа.

(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Ответственный рецензент:

В. С. Беребесов, генеральный директор  
ООО «Триумф отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства 02.09.2025г., протокол №1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Л. И. Гончарова, доцент, к. э. н.  
(подпись)

Согласовано от библиотеки \_\_\_\_\_ / О. Е. Степкина  
(подпись)

## **Раздел 1. Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины является 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.

## Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- знать основные теоретические положения, касающиеся процесса деятельности АХС гостиничного предприятия;
  - умение контролировать соблюдение персоналом АХС требований стандартов проведения уборочных работ; анализировать уровень качества работы персонала АХС, делать соответствующие выводы.
  - владеть навыками анализа деятельности АХС гостиниц и других средств размещения; организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

## **Раздел 2. Планирование результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-2	Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>

### **Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Технологии административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия» изучается в 7 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», «Элективные дисциплины», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

## **Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)**

## **Трудоемкость дисциплины и виды учебной нагрузки**

## **на очной форме обучения**

4	144	32	32		44		36 Экзамен
---	-----	----	----	--	----	--	---------------

### Тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
<b>7 семестр</b>						
Тема 1. Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия	2	2	4			8
Тема 2. Организация работы АХС в ресторане отеля.	4	4	6			14
Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.	4	4	6			14
Тема 4. Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного цента.	4	4	6			14
Тема 5. Основные технологические документы АХС гостиницы	4	4	6			14
Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	4	4	4			12
Тема 7. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	4	4	4			12
Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.	2	2	4			8
Тема 9. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы	2	2	2			6
Тема 10. Генеральная уборка. Контроль качества уборка номеров	2	2	2			6
Экзамен					36	36
Итого по дисциплине	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>44</b>		<b>36</b>	<b>144</b>

### Структура и содержание дисциплины

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование разделов\тем</b>	<b>Содержание темы</b>
1.	Тема 1. Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия	Стандарт обслуживания. Корпоративные стандарты обслуживания. Стиль в обслуживании гостей, требования, предъявляемые к внешнему виду персонала. Характеристика административно – хозяйственной службы. Организационно – управленческая структура службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Назначение службы. Квалификационные характеристики работников. Требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности других работников: дежурный по этажу, стюарды, супервайзер. Технология работы поэтажного персонала. Функциональные обязанности персонала. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Офис АХС гостиницы. Оборудование рабочего места руководителя. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Основные технологические документы АХС гостиницы. Отчет о текущем состоянии номерного фонда. Персональное задание горничной. Задание для супервайзера.
2.	Тема 2. Организация работы АХС в ресторане отеля.	Расчет потребляемой мощности оборудования кухни и зала ресторана, расчет затрат. Определение степени износа и амортизации оборудования. Организация технического обслуживания оборудования кухни и зала. Клининг помещений кухни и зала, расчет времени и затрат.
3.	Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.	Организация хранения личных вещей, проживающих в отеле. Камеры хранения. Платное и бесплатное хранение, запрещенные предметы для принятия на хранение. Хранение ценностей проживающих. Депозитные ячейки, правила заполнения документов на аренду ячейки. Индивидуальные электронные сейфы. Оздоровительный центр в отеле. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Организация работы службы безопасности. Характеристика различных видов угроз. Технические средства охраны. Туристское экскурсионное обслуживание. Организация экскурсий, транспортное обслуживание, аренда транспорта.
4.	Тема 4. Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного цента.	Спортивные площадки, спортивное снаряжение, услуги команды тренеров и аниматоров, организация досуга отдыхающих, стандарты в обслуживания.
5.	Тема 5. Основные технологические документы АХС гостиницы	Назначение комнат и отчеты по всем распределениям. Задание горничным. Отчеты по работе горничных. Отчеты по несоответствиям состояния комнат; изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса.

		Функциональные клавиши для вывода на экран статуса комната. Операция быстрой уборки. Не заселяемые комнаты и «комнаты на ремонте». отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров; информацию о заезде клиентов на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании гостей на конкретных этажах и т. д.
6.	Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	Произведение уборки номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" ("Please make up the room"). Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте). Уборка номера после выезда клиентов. Уборка в номерах, занятых гостями.
7.	Тема 7. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	Степень срочности ремонта. Осуществление необходимого ремонта. Подключение к помощи городских ремонтных служб и организаций. номер со статусом ООО (out of order).
8.	Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.	Технология приема VIP клиентов. Бланк заказа на обслуживание VIP клиентов (Amenity Order). Предоставление списка прибывающих VIP для служб АХС. Предметы особого внимания к VIP – гостю. Основная уборка и «специальное наблюдение» за комнатой, закрепленной для VIP клиентов.
9.	Тема 9. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы	Квалификационные требования к персоналу АХС. Обязанности руководителя службы АХС.
10.	Тема 10. Генеральная уборка. Контроль качества уборка номеров	Общие технические требования к услугам по уборке зданий, сооружений, прилегающей территории установлены ГОСТ Р 51870—2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений». Применение ГОСТа на практики, нормирование и осуществления контроля.

**Занятия семинарского типа  
(Практические занятия)**

Общие рекомендации по подготовке к семинарским занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к

учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия семинарского типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

## **Тема 1. Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Что входит в понятие «административно-хозяйственная служба» (АХС) в контексте гостиничного предприятия?
2. Какие основные функции выполняет АХС? Почему их называют «невидимой основой» гостиничного сервиса?
3. Какова организационная структура АХС? Кто ей руководит и как она взаимодействует с другими службами (housekeeping, инженерной, службы безопасности)?
4. Какие нормативно-правовые акты регулируют деятельность АХС в РФ? (СанПиН, ГОСТы, Правила противопожарного режима и др.)
5. Почему эффективность АХС напрямую влияет на уровень удовлетворённости гостей, хотя они редко видят её сотрудников?
6. Какие принципы лежат в основе управления АХС? (рациональность, безопасность, экономичность, стандартизация и др.)
7. В чём заключается разница между «техническим обслуживанием» и «хозяйственным обеспечением»?
8. Какие риски возникают при слабом управлении АХС? (санитарные нарушения, поломки, утечки, воровство имущества и др.)

## **Тема 2. Организация работы АХС в ресторане отеля.**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Чем отличается работа АХС в ресторане отеля от работы АХС в номерном фонде или общественных зонах?
2. Какие зоны ресторана находятся в зоне ответственности АХС?
3. Какие функции АХС в ресторане напрямую связаны с соблюдением требований СанПиН и Роспотребнадзора?
4. Как АХС обеспечивает бесперебойную работу кухни и зала?
5. Почему важно разделять потоки «чистого» и «грязного» в ресторане? Какую роль в этом играет АХС?
6. Как организуется учёт и хранение моющих, дезинфицирующих средств в ресторане?
7. Какие документы ведёт АХС по уборке и санобработке в ресторане?
8. Как АХС взаимодействует с шеф-поваром, метрдотелем и службой закупок?

## **Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Что понимается под «дополнительными услугами» в гостиничном бизнесе? Чем они отличаются от основных?
2. Почему дополнительные услуги становятся всё более важным источником дохода для отелей?
3. Какие дополнительные услуги наиболее востребованы в сегментах economy, mid-scale и luxury?
4. Какие принципы лежат в основе организации предоставления дополнительных услуг?
5. Как дополнительные услуги влияют на уровень удовлетворённости и лояльности гостей?
6. Какие технологии используются для автоматизации и персонализации дополнительных

услуг?

7. Какие подразделения отеля участвуют в предоставлении дополнительных услуг? Как обеспечивается их взаимодействие?
8. Какие риски могут возникнуть при организации дополнительных услуг (юридические, операционные, репутационные)?

#### **Тема 4. Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного цента.**

##### ***Вопросы и/или задания***

1. Чем отличается SPA-центр от wellness-центра? Всегда ли эти понятия взаимозаменяемы?
2. Какие зоны, как правило, входят в состав оздоровительного центра отеля?
3. Почему оздоровительный центр считается высокомаржинальной дополнительной услугой?
4. Какие нормативные документы регулируют деятельность SPA в РФ?
5. Какие технологии используются для управления бронированиями, продажами и клиентской базой в SPA?
6. Какие функции выполняет менеджер (администратор) SPA-центра?
7. Как обеспечивается безопасность гостей при проведении процедур (особенно с противопоказаниями)?
8. Как оздоровительный центр интегрируется с PMS отеля и программой лояльности?

#### **Тема 5. Основные технологические документы АХС гостиницы**

##### ***Вопросы и/или задания***

1. Зачем АХС нужны технологические документы? Какова их роль в стандартизации и контроле качества?
2. Чем отличаются внутренние технологические документы от нормативных актов (СанПиН, ГОСТ, Правила пожарной безопасности)?
3. Какие основные виды технологических документов использует АХС?
4. Почему важно, чтобы каждый сотрудник АХС имел доступ к актуальным версиям SOP?
5. Как технологические документы помогают при подготовке к проверкам контролирующих органов?
6. Как часто следует обновлять технологические документы АХС? Что служит поводом для пересмотра?
7. Какие риски возникают при отсутствии или несоблюдении технологических документов?
8. Как цифровизация (электронные журналы, облачные SOP) меняет работу с документацией в АХС?

#### **Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)**

##### ***Вопросы и/или задания***

1. Почему стандартизация уборки номеров — ключевой элемент гостиничного сервиса?
2. Какие основные виды уборки номеров выделяют в гостиничной практике? В чём их различие?
3. Как определяется приоритетность уборки номеров в течение дня?
4. Какие этапы входят в полный цикл уборки «выездного» номера?
5. Почему важно соблюдать строгую последовательность действий при уборке?
6. Какие инструменты и моющие средства используются на разных этапах уборки?
7. Как технология уборки отличается в economy, mid-scale и luxury-сегментах?
8. Какие документы заполняет горничная после уборки номера?
9. Как современные технологии (PMS, мобильные терминалы, RFID) влияют на процесс уборки?

## **Тема 7. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Какие технические неисправности чаще всего возникают в гостиничных номерах?
2. Кто может выявить неисправность: гость, горничная, инспектор? Как это происходит?
3. Какова роль ресепшена в приёме и передаче заявки на ремонт?
4. Какие службы участвуют в устранении неисправностей и как они взаимодействуют?
5. Почему важно классифицировать неисправности по срочности (аварийные / плановые)?
6. Какие документы оформляются при регистрации и устранении неисправности?
7. Как цифровые системы (PMS, CMMS, мобильные приложения) оптимизируют этот процесс?
8. Как технические неисправности влияют на гостевой опыт и рейтинг отеля на OTA?

## **Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Кто может считаться VIP-гостем в гостиничной практике?
2. Чем отличается стандарт обслуживания VIP от обычного гостя?
3. Какие службы отеля участвуют в подготовке и обслуживании VIP-гостя?
4. Почему конфиденциальность — один из ключевых принципов работы с VIP?
5. Как осуществляется персонализация сервиса для VIP (от amenities до меню)?
6. Какие особенности уборки номера, занятого VIP-гостем, по сравнению с обычным номером?
7. Кто, как правило, убирает номер VIP-гостя? Почему к этой задаче не допускают всех горничных?
8. Какие меры безопасности применяются при размещении и обслуживании VIP?
9. Как организуется взаимодействие с сопровождающими, телохранителями, представителями?
10. Какие документы оформляются при подготовке к заезду VIP (briefing, checklist)?

## **Тема 9. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Какие качества и навыки важны при приёме на работу в АХС (для рядовых сотрудников и управленицев)?
2. Какие этапы включает процесс найма сотрудника в АХС?
3. Почему важно проводить не только профессиональное, но и «культурное» собеседование?
4. Какие документы оформляются при приёме на работу в гостиницу?
5. Какие функции выполняет заместитель руководителя АХС? Чем он отличается от начальника АХС?
6. Какова роль супервайзера в повседневной работе АХС?
7. Как организуется адаптация нового сотрудника в АХС?
8. Почему для АХС особенно важны дисциплина, аккуратность и ответственность?

## **Тема 10. Генеральная уборка. Контроль качества уборка номеров**

### ***Вопросы и/или задания***

1. Чем генеральная уборка отличается от ежедневной уборки номера?
2. Как часто должна проводиться генеральная уборка в гостиничных номерах по стандартам?
3. Какие зоны и элементы интерьера входят в обязательную программу генеральной уборки?
4. Почему генеральная уборка важна даже в номерах, которые редко сдаются в аренду?
5. Какие службы участвуют в организации генеральной уборки (housekeeping, АХС, инженерная)?

6. Какие методы контроля качества уборки вы знаете?
7. Кто осуществляет контроль качества: инспектор housekeeping, начальник службы, управляющий?
8. Как технологии (чек-листы, фотофиксация, мобильные приложения) повышают объективность контроля?
9. Какие критерии используются для оценки «идеальной» уборки номера?
10. Что такое «тайный гость» и как он участвует в контроле качества уборки?

### **Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Наряду с чтением лекций и проведением семинарских занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы бакалавра. Формы самостоятельной работы обучаемых могут быть разнообразными. Самостоятельная работа включает: изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

#### **Самостоятельная работа**

<b>Наименование разделов/тем</b>	<b>Виды занятий для самостоятельной работы</b>
Тема 1. Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 2. Организация работы АХС в ресторане отеля.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 4. Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного цента.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> </ul>

<b>Наименование разделов/тем</b>	<b>Виды занятий для самостоятельной работы</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 5. Основные технологические документы АХС гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 7. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 9. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>
Тема 10. Генеральная уборка. Контроль качества уборка номеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- выполнение устных упражнений;</li> <li>- выполнение письменных упражнений и практических работ;</li> <li>- работа в группах;</li> <li>- работа с интернет- источниками;</li> </ul>

## **5.1. Примерная тематика эссе<sup>1</sup>**

1. Административно-хозяйственная служба: «невидимый двигатель» гостиничного комфорта.
2. Почему эффективность АХС напрямую влияет на рейтинг отеля на Booking.com?
3. От «дворника» до менеджера по эксплуатации: эволюция роли АХС в современном отеле.
4. Как взаимодействие АХС с housekeeping и инженерной службой повышает гостевой опыт?
5. Умные датчики, IoT и цифровые журналы: как технологии трансформируют административно-хозяйственную службу.
6. Может ли мобильное приложение для внутренних заявок заменить бумажные наряды в АХС?
7. Цифровизация инвентаризации: от Excel-таблиц к облачным системам управления имуществом.
8. Использование систем CMMS (Computerized Maintenance Management System) в управлении хозяйственными процессами.
9. Как АХС помогает отелю экономить: от снижения потерь воды до оптимизации закупок моющих средств.
10. Контроль за сохранностью имущества: технологии против хищений и порчи.
11. Бюджетирование в АХС: как планировать расходы на «невидимые» статьи, которые гость всё равно оценит.
12. АХС как гарант санитарной безопасности: от дезинфекции до соблюдения СЭС-требований.
13. Роль административно-хозяйственной службы в обеспечении пожарной и антитеррористической защищённости отеля.
14. Как изменения в законодательстве (СанПиН, ФЗ-152, ГОСТы) влияют на работу АХС?
15. Экологичная АХС: от раздельного сбора отходов до отказа от одноразового пластика в служебных зонах.
16. Может ли хозяйственная служба стать локомотивом ESG-политики отеля?
17. Энерго- и ресурсосбережение как технология управления в АХС.
18. Как мотивировать персонал АХС, если его работа «невидима» для гостей?
19. Обучение и стандартизация: почему даже уборка подсобки должна быть по SOP.
20. Кросс-функциональное обучение: должен ли сотрудник АХС понимать основы PMS и СКУД?
21. Особенности работы АХС в исторических зданиях: между сохранением наследия и современными требованиями.
22. Как санкции и импортозамещение повлияли на закупки и технологии в хозяйственной службе российских отелей?
23. АХС в региональных отелях: между ограниченным бюджетом и необходимостью соответствовать стандартам.

## **5.2 Примерные задания для самостоятельной работы**

1. Роль и функции административно-хозяйственной службы (АХС)

Теоретико-аналитическое задание:

Опишите основные функции АХС в гостиничном предприятии. Объясните, как работа этой службы влияет на качество сервиса для гостей, хотя она «невидима» для них.

Схематическое задание:

Постройте организационную схему взаимодействия АХС с другими подразделениями отеля (ресепшен, housekeeping, F&B, инженерная служба, бухгалтерия). Укажите типы задач, передаваемых между службами.

2. Делопроизводство и офисное обеспечение

Практическое задание:

Разработайте шаблон внутреннего служебного письма от АХС о необходимости срочного

---

<sup>1</sup> Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

ремонта сантехники в служебных помещениях. Учтите:

Структуру документа;

Вежливый, но деловой тон;

Чёткое описание проблемы и срочности.

Аналитическое задание:

Сравните традиционное бумажное делопроизводство и электронный документооборот (СЭД) в отеле. Назовите преимущества и риски каждого подхода.

3. Управление складом и материально-техническим обеспечением

Расчётное задание:

Отель ежемесячно расходует:

500 комплектов гостиничного белья;

300 упаковок туалетной бумаги;

200 флаконов геля для душа.

Срок поставки — 7 дней.

Рассчитайте минимальный страховой запас на 10 дней и точку заказа (reorder point).

Обоснуйте логику расчёта.

Кейс-задание:

На складе обнаружена недостача моющих средств. Какие документы должен оформить сотрудник АХС? Кто участвует в инвентаризации? Опишите процедуру выявления и фиксации недостачи.

4. Организация закупок и работа с поставщиками

Практическое задание:

Составьте заявку на закупку для офиса отеля на следующие товары: бумага для принтера, канцелярские принадлежности, чай и кофе для персонала. Укажите:

Наименования и артикулы (условно);

Количество;

Обоснование необходимости.

Аналитическое задание:

Разработайте критерии отбора поставщика канцелярии для отеля. Учтите: цену, качество, надёжность поставок, экологичность упаковки. Предложите систему оценки (например, балльную).

5. Обслуживание служебных и общественных зон

Планировочное задание:

Составьте график уборки служебных помещений (офис, кладовые, персональные шкафчики, подсобные комнаты) на неделю. Учтите:

Интенсивность использования зон;

Наличие персонала;

Санитарные нормы.

Творческое задание:

Предложите меры по энергосбережению в административных и хозяйственных помещениях отеля (освещение, отопление, техника). Как АХС может контролировать их выполнение?

6. Техническое и ремонтное обслуживание

Ситуационное задание:

В подвале отеля обнаружена течь в трубе. Какие действия должен предпринять сотрудник АХС? Составьте алгоритм реагирования на аварийную ситуацию, включая:

Оповещение;

Координацию с инженерной службой;

Документирование.

Проектное задание:

Разработайте план технического обслуживания (ППР — планово-предупредительных ремонтов) для офисной техники отеля (компьютеры, принтеры, кондиционеры) на квартал.

7. Охрана труда и безопасность в АХС

Аналитическое задание:

Перечислите основные риски для здоровья сотрудников АХС (подъём тяжестей, работа с химикатами, работа на высоте при замене ламп и т.д.). Предложите инструкции по безопасному выполнению работ.

Документальное задание:

Составьте инструктаж по технике безопасности при работе с моющими и дезинфицирующими средствами на складе. Включите:

Правила хранения;

Использование СИЗ;

Действия при попадании в глаза или на кожу.

Итоговое задание: Комплексный мини-проект

Проект «Эффективная АХС для отеля на 80 номеров»:

Разработайте комплексное описание работы административно-хозяйственной службы малого/среднего отеля. Включите:

Штатное расписание (должности и обязанности);

Ключевые регламенты (закупки, склад, документооборот);

Систему контроля качества;

Внедрение цифровых инструментов (например, Excel-трекер запасов или простая CRM для заявок от отделов).

## **Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине**

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

<b>Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой</b>	<b>Типовые вопросы и задания</b>	<b>Примеры тестовых заданий</b>
<b>ПК-2 Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>		
<b>ПК-2.1.</b>	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
<b>ПК-2.2.</b>	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
<b>ПК-2.3.</b>	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

### **6.2. Типовые вопросы и задания**

#### **Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Какие отделы в гостинице относятся к службе АХС?
2. Как помогает система взаимозаменяемости в отеле Housekeeping?
3. Как происходит прием новых сотрудников отдела Housekeeping?
4. Перечислите основные должностные обязанности заместителя руководителя отдела Housekeeping?
5. Перечислите основные должностные обязанности руководителя отдела House- keeping?
6. Какие должностные требования предъявляются к должности супервайзера АХС гостиницы?

7. Что вы знаете о приемах, применяемых АХС для минимизации краж в гостини- це? Приведите конкретный пример.
8. Как правильно составить детализированный check-лист проверки номеров супервайзером housekeeping? Перечислите все пункты с разбивкой на зоны.
9. Перечислите основные технологические документы АХС гостиницы. Дайте каждому краткую характеристику.
10. Какова последовательность технологии уборки номерного фонда гостиницы?
11. Перечислите виды уборки номеров.
12. Перечислите квалификационные характеристики работников службы АХС.
13. Дайте характеристику отчета о текущем состоянии номерного фонда.
14. Что такое персональное задание горничной. Приведите пример.
15. Что такое задание для супервайзера. Приведите пример.
16. Какова специфика уборки номерного фонда после выезда гостя?
17. Какова технология хранения и возврата забытых вещей гостя?
18. Какие технические неполадки бывают в гостинице и опишите технологию оформления заявок на ремонт?
19. Опишите технологию генеральной уборки номеров.

### **6.3. Примерные тестовые задания**

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

<b>Компетенции</b>	<b>Типовые вопросы и задания</b>
<b>ПК-2</b>	<p>1. Какие функции входят в компетенцию административно-хозяйственной службы (АХС)?</p> <p>а) Обслуживание гостей на ресепшене      б) Уборка служебных помещений      в) Закупка моющих средств      г) Ведение бухгалтерской отчётности      д) Контроль за сохранностью инвентаря</p> <p>2. Кто, как правило, руководит АХС в крупной гостинице?</p> <p>а) Директор по маркетингу      б) Начальник АХС      в) Управляющий отелем      г) Инженер по эксплуатации</p> <p>3. Какие требования СанПиН обязательны для АХС при работе в ресторане?</p> <p>а) Хранение моющих средств отдельно от продуктов      б) Цветовая маркировка уборочного инвентаря      в) Наличие журнала санитарной обработки      г) Ежедневная стирка униформы официантов</p>

### **6.4. Оценочные шкалы**

#### **6.4.1. Оценивание текущего контроля**

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

### **Шкала оценивания при тестировании**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

### **Шкала оценивания при письменной работе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Зачтено	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Не зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу</li> </ul>

#### **6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)**

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

### **Шкала оценивания контрольной работы и эссе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Зачтено	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Не зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу</li> </ul>

#### **6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации**

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

**Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Отлично	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;</li> <li>- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал;</li> <li>- правильно формулировать определения;</li> <li>- продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой;</li> <li>- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
Хорошо	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;</li> <li>- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;</li> <li>- продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;</li> <li>- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

**Шкала оценивания на зачете**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
«Зачтено»	<p>Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно,</p>

	грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

#### 6.4.4. Тестирование

##### Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

#### 6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от

успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

**Семинарские занятия.** Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

#### **Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины**

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постараитесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического

материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

### **7.1. Методические рекомендации по написанию эссе**

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрениями и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

### **7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов**

Кейс-метод (*Case study*) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

### **7. 3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач**

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрирование доказательств наличия у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например,

формулирование целей миссии, и т. п.).

## **Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### ***Основная литература***

1. Закирьянов, Б. К. Административно-хозяйственная деятельность в гостеприимстве : учебно-методическое пособие / Б. К. Закирьянов, С. Ж. Ахмедова. — Алматы : Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 80 с. — ISBN 978-601-7964-76-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133570.html>
2. Грицай М.А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / Грицай М.А.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 188 с. — ISBN 978-5-4497-1988-1, 978-5-8149-2426-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129018.html>
3. Романова Л.М. Маркетинг гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / Романова Л.М.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 68 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150358.html>

### ***Дополнительная литература***

1. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 204 с. — ISBN 978-5-394-05170-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137760.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Радыгина Е.Г.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70285.html>
3. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/145750.html>

### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

#### ***Интернет-ресурсы,***

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: [www.osce.org](http://www.osce.org)

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

#### ***современные профессиональные базы данных,***

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: [www.wto.org](http://www.wto.org)

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

#### ***информационно-справочные и поисковые системы***

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

## **8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата**

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

### **Комплект лицензионного программного обеспечения**

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мирapolis» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

### **Программное обеспечение отечественного производства:**

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости,

но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### **Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<p><u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя).</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).</p>
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета