

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ  
(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

43.03.03. «Гостиничное дело»  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ  
(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир  
2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия» – 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:

- 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.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательного процесса программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело»

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<b>Знать:</b> - Формирование спецификации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий <b>Уметь:</b> - Современными технологиями оказания услуг в организациях гостиничной сферы структуры АХС, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. <b>Владеть:</b> - Навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя (гостей).	Практико-ориентированное задание Курсовая работа

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1.	Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия	7	1	1	1		1	4	
2.	Организация работы службы питания.	7	2-3	2	2		2	6	
3.	Организация и технология предоставления дополнительных услуг.	7	4-5	2	2		2	6	
4.	Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.	7	6-7	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №1
5.	Основные технологические документы АХС гостиницы	7	8	1	1		1	8	
6.	Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	7	9-10	2	2		2	8	
7.	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	7	11-12	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №2
8.	Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.	7	13-14	2	2		2	8	
9	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы	7	15-16	2	2		2	8	
10.	Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров	7	17-18	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №3
Всего за 7 семестр:				18	18		18	72	зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				18	18			72	зачет

**Тематический план**  
**форма обучения – заочная (3 г 6 м)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1.	Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия	6						10	
2.	Организация работы службы питания.	6						10	
3.	Организация и технология предоставления дополнительных услуг.	6			1		1	10	Рейтинг-контроль №1
4.	Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.	6		1			1	10	
5.	Основные технологические документы АХС гостиницы	6		1			1	10	
6.	Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	6			1		1	10	
7.	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	6		1			1	10	Рейтинг-контроль №2
8.	Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.	6			1		1	10	
9	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы	6		1			1	10	
10.	Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров	6			1		1	10	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				4	4		8	100	зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				4	4		8	100	зачет

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **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.

### **Тема 2. Организация работы службы питания.**

Характеристика службы питания. Роль службы питания в гостиничном комплексе. Должностные обязанности работников службы. Структура управления предприятиями питания гостиницы. Характеристика предприятий питания. Классификация предприятий питания. Отличительные характеристики ресторанов, кафе, баров. Виды гостиничных баров. Организация питания в гостиницах. Основные условия питания: пансион, полупансион, «все включено», Европейский план, американский план.

Методы обслуживания. Характеристика методов обслуживания: «а парт», «табльдот», «а ля карт», буфетное обслуживание, шведский стол. Виды завтраков. Европейский, континентальный, расширенный, американский, английский, поздний завтрак, завтрак с шампанским. Меню завтраков. Обслуживание питанием в номерах. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки. Принятие заказа на обслуживание в номере. Виды сервиса. Характеристика основных видов сервиса: французский, немецкий, английский, русский. Преимущества, недостатки. Секция уборки и мойки посуды. Учет столовой посуды, комплектация посудой и приборами, виды посуды, ее назначение. Подготовка ресторана зала к обслуживанию. Уборка помещений, расстановка мебели, получение и подготовка белья, посуды, приборов. Сервировка столов. Качество обслуживания и культура обслуживания. Понятие «культура обслуживания», основные критерии качества обслуживания. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. Безопасность и экологичность питания. Основные нормативные документы. Требования к сырью и продуктам. Основы составления меню. Характеристика меню, требования, учитываемые при составлении меню. Виды меню

### **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.

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

Спортивные площадки, спортивное снаряжение, услуги команды тренеров и аниматоров, организация досуга отдыхающих, стандарты в обслуживании.

### **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 комнат. 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.

### **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 my 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.

### **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).

### **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.

### **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.

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

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

**Тема 1. Теоретические основы управления деятельностью АХС гостиничного предприятия.** (доклады, дискуссии, работа с информацией в сети Интернет).

**Тема 2. Организация работы службы питания.** (учебные задания, тесты, групповая работа)

**Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.** (групповой и индивидуальный консалтинг, сбор и обработка маркетинговой информации).

**Тема 4 Оздоровительный центр в отеле. Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.** (групповой и индивидуальный консалтинг, разбор примеров, дискуссия).

**Тема 5. Основные технологические документы АХС гостиницы.** (групповой и индивидуальный консалтинг, разбор примеров, дискуссия, учебные задания)

**Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) (учебные задания, тесты, групповая работа).**

**Тема 7. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. (групповой и индивидуальный консалтинг, разбор примеров, дискуссия).**

**Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP- гостями. (групповой и индивидуальный консалтинг, разбор примеров, дискуссия).**

**Тема 9. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы (групповой и индивидуальный консалтинг, разбор примеров, дискуссия).**

**Тема 10. Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров. (разбор примеров, дискуссия)**

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**5.1. Текущий контроль успеваемости** проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### *Кейс и вопросы к рейтинг-контролю № 1*

Вопросы:

1. Перечислите квалификационные характеристики работников службы АХС.
2. Дайте характеристику отчета о текущем состоянии номерного фонда.
3. Что такое персональное задание горничной. Приведите пример.
4. Что такое задание для супервайзера. Приведите пример.
5. В Housekeeping Report используется множество сокращений. В гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом, дайте расшифровку:  
CL или CLN - \_\_\_\_\_;  
DI или DTU - \_\_\_\_\_;  
OC или OCC \_\_\_\_\_;  
DP или DEP \_\_\_\_\_;  
OO или OOO \_\_\_\_\_;  
OS - \_\_\_\_\_;  
AE - \_\_\_\_\_;  
NS - \_\_\_\_\_.
6. Технология уборки ванной комнаты. Заполните таблицу «Моющие и чистящие средства»
7. Дайте описание работы экспресс - уборки.
8. Оформите из раздаточного материала индивидуальные открытки для VIP- клиентов.
9. Перечислите возможности оздоровительного центра для занятий спорта и отдыха.
10. Какие квалификационные требования предъявляют к сотрудникам оздоровительного центра?

**Кейс.**

В отеле проходит уборка номеров, на ручке двери номера 202 висит табличка «Не беспокоить», существуют разные подходы. В одних гостиницах такие номера не убирают приблизительно до 14.00. Если к этому времени табличка не снята, то Супервайзер обязан:

Письменно необходимо продолжить ситуацию и показать ее решение.

### *Кейс и вопросы к рейтинг-контролю № 2*

Вопросы:

1. Перечислите основные технологические документы АХС гостиницы. Дайте каждому краткую характеристику.
2. Какова последовательность технологии уборки номерного фонда гостиницы?
3. Перечислите виды уборки номеров.
4. Перечислите этапы уборки номерного фонда гостиницы.
5. Перечислите последовательности действий процесса уборки номера в упрощенном виде:
6. Продолжите фразу. Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:
7. Оформите акт на возврат забытой вещи.
8. Заполнить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу

**Кейс.**

Постоянный гость гостиницы из номера 203 в часы вечерней уборки оказывается в номере, какую последовательность действий должна совершить горничная. Письменно необходимо продолжить ситуацию и показать ее решение.

### *Кейс и вопросы к рейтинг-контролю № 3*

Вопросы

1. Как правильно составить детализированный check-лист проверки номеров супервайзером housekeeping? Перечислите все пункты с разбивкой на зоны.
2. Для чего нужно присваивать баллы пунктам check-листа?
3. Логика проверки номеров.  
Как вы думаете, если супервайзер проверяет 50 номеров в день и не проводит в каждом номере более 3 минут, насколько качественно он может выполнять эту работу?
4. Перечислите периодичность чистки крупных предметов комплектации номера:
5. Продолжите фразу. Вечерний сервис (Turn down services), его производят горничные вечерней смены. Вечернее обслуживание жилых номеров производится ежедневно, как правило, с \_\_ до \_\_ часа, по возможности в отсутствие гостей. Подготовка номера заключается в следующем:
6. Составить схему смены выхода на работу (горничных 1 утренней, 1 дневной, 2 смены и смен супервайзеров)
7. Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.
8. Опишите технологию, процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений.
9. Какие заболевания предоставляют особую опасность для персонала гостиницы?
10. Как обезопасить себя при работе с электричеством?

**Кейс.**

При проведении текущей уборки было обнаружено отсутствие нескольких полотенец из числа тех, чем укомплектована ванная комната, как следует поступить персоналу АХС в сложившейся ситуации?

Письменно необходимо продолжить ситуацию и показать ее решение.

**5.2. Промежуточная аттестация** по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

#### **Вопросы к зачету**

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 Housekeeping?
6. Какие должностные требования предъявляются к должности супервайзера АХС гостиницы?
7. Что вы знаете о приемах, применяемых АХС для минимизации краж в гостинице? 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.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

- 1) Заполнение рабочей тетради
- 2) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/475778">https://urait.ru/bcode/475778</a>
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a>
3. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 256 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0340-7	2020	<a href="http://znanium.com/catalog/product/320585">http://znanium.com/catalog/product/320585</a>
Дополнительная литература		
1. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8	2018	<a href="http://znanium.com/catalog/product/369959">http://znanium.com/catalog/product/369959</a>
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7	2017	<a href="http://znanium.com/catalog/product/134430">http://znanium.com/catalog/product/134430</a>
3. Организация и нормирование труда: Учебник для вузов / М.И. Бухалков. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 400 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002872-2 -	2017	<a href="http://znanium.com/catalog/product/117687">http://znanium.com/catalog/product/117687</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Стандарты и качество (журнал)
2. Современный отель (журнал)
3. Отель (журнал)

### 6.3. Интернет-ресурсы

- <https://ria-stk.ru/>
- <https://hotelier.pro/>
- <http://www.hotelexecutive.ru/>
- <https://hotelmagazine.ru/>

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

пакет MS-Office

Microsoft Windows

7-Zip

AcrobatReader

СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ)

### Примечание.

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил см. прилагаемые карт. КуТ  
Масканова Д.О.

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономакс» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»  
протокол № 1 от 25.08.21 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. [подпись]

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. [подпись]



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.22 года

Заведующий кафедрой к.и. доцент



Дресв СБ

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_