

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Деятельность административно-хозяйственной службы
гостиничного предприятия
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**
Учебный план 43.03.02_2022_832.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом
Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты 7
аудиторные занятия 44
самостоятельная работа 54,1
часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		17 2/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	45,05	45,05	45,05	45,05
Сам. работа	54,1	54,1	54,1	54,1
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

старший преподаватель, Куттубаев Аяпбек Айтмуханович 

Рабочая программа дисциплины

Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2022 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмухановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование знаний и навыков по организации административно-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.
1.2	<i>Задачи:</i> – формирование знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия; - формирование знаний об составе материально-технической базы административно-хозяйственной службы 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация гостиничных услуг
2.1.2	Управление предприятием гостиничного бизнеса
2.1.3	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в туристском и гостиничном бизнесе
2.2.2	Конкурентоспособность туристского предприятия
2.2.3	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, основные функции, организационную структуру и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия; - состав материально-технической базы административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия и методы и технологии ее пополнения и контроля; - методы и технология проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование и организацию деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования и организации деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. 	
ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, основные функции, организационную структуру и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия; - состав материально-технической базы административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия и методы и технологии ее пополнения и контроля; - методы и технология проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные методы и технологии в организации и управлении деятельностью административно- хозяйственной службы гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными методами и технологиями организации и управления деятельностью административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. 	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	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 /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.2	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. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.3	<p>Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Основные технологические документы АХС гостиницы. График выхода на работу персонала АХС гостиницы.</p> <p>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.</p> <p>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 фонда 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. /Лек/</p>	7	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.4	<p>Тема 4: Технология работы прачечной-химистки.</p> <p>Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. Должностные обязанности персонала прачечной-химистки отеля. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химистки. Порядок оформления бланка-заказа на услуги прачечной-химистки. Права потребителей при оказании услуг по химической чистке. Порядок выдачи и смены служебной одежды. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

1.5	<p>Тема 5: Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.</p> <p>Классификация оздоровительных услуг.</p> <p>Водно-оздоровительные услуги гостиницы. SPA-процедуры.</p> <p>Гидротерапия. Обертывание. Пилинги.</p> <p>Стоунтерапия. Велнес. Услуги бань и саун. Спортивно-оздоровительный сервис. Услуги фитнес-центра. Услуги по организации диетического питания.</p> <p>Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.6	<p>Тема 6: Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Общие требования безопасности труда.</p> <p>Общие требования безопасности труда горничных. Опасные и вредные производственные факторы в работе горничных. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь.</p> <p>Предупреждение падений.</p> <p>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. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 2. Практические занятия							
2.1	<p>Тема 1: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практической работы. 2. Опрос, обсуждение результатов выполнения практической работы. <p>Вопросы для подготовки к практической работе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура отеля. 2. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. 3. Задачи Административно-хозяйственной службы отеля. /Пр/ 	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

2.2	<p>Тема 2: Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Проверка домашнего задания: Таблица "Трудовые функции горничных". 3. Выполнение практической работы. вопросы для подготовки к семинарскому занятию: <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные обязанности сотрудников административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. 2. Офис Административно-хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. 3. Прием на работу нового сотрудника в административно-хозяйственную службу. 3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности руководителя АХС гостиницы. 4. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы и супервайзеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. /Пр/ 	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
-----	--	---	---	------------------------	---------------	---	--

2.3	<p>Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.</p> <p>Применяемые образовательные технологий: работа с документами.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Выполнение практической работы. 3. Обсуждение результатов выполнения практической работы. 4. Решение ситуационных задач. 5. Выполнение теста первой текущей аттестации. 6. Обсуждение результатов теста. <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные технологические документы АХС гостиницы. 2. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. <p>Предотвращение гостиничных краж.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. 4. Основные правила поведения во время уборки номеров. 5. Частота смены постельного белья и полотенец. 6. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. 7. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые вещи. 8. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. 9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. 10. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. 11. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов. Генеральная уборка. 12. Контроль качества уборки номеров. 13. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. 14. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. /Пр/ 	7	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
-----	--	---	----	------------------------	---------------	---	--

2.4	<p>Тема 4: Уборочные материалы, техника и инвентарь. Применяемые образовательные технологии: работа с документами. План занятия: 1. Проверка домашнего задания: Заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря. Презентация образцов уборочных материалов и инвентаря. 2. Выполнение практической работы. 3. Обсуждение результатов практической работы. Вопросы для подготовки к практической работе: 1. Требования, которым должны соответствовать уборочные материалы, используемые в отеле. 2. Уборочная техника в современных отелях. 3. Комплектование тележки горничных. 4. Техника, используемая для уборки напольных покрытий. 5. Инвентарь, необходимый для проведения уборочных работ в гостиницах. 6. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой и инвентарем. /Пр/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.5	<p>Тема 5: Технология работы прачечной-химчистки. План занятия: 1. Выполнение практической работы. 2. Опрос и обсуждение результатов практической работы. Вопросы для подготовки к практической работе: 1. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. 2. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. 3. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. 4. Порядок оформления бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки. 5. Права потребителей при оказании услуг по химической чистке. /Пр/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

2.6	<p>Тема 6: Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Применяемые образовательные технологий: защита презентаций. План занятия: 1. Защита презентаций. Выступление с докладами. 2. Обсуждение докладов. 3. Выполнение практической работы. 4. Опрос. Обсуждение результатов практической работы. Темы для презентаций: 1. Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. 2. ГОСТ Услуги населению. SPA-услуги. 3. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице. 4. Санитарно-гигиенические требования к бассейнам. 5. Преимущества SPA-отелей. 6. Требования к слугам бань и саун. 7. Фитнес-услуги в отелях. 8. Услуги по организации диетического питания. 9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.7	<p>Тема 7: Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Прохождение второй текущей аттестации. Вопросы для подготовки к семинару: 1. Общие требования безопасности труда. 2. Общие требования безопасности труда горничных. Опасные и вредные производственные факторы в работе горничных. 3. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. 4. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировкой грузов. 5. Техника безопасности при работе с химическими веществами. 6. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. 7. Средства индивидуальной защиты для горничных. /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							

3.1	Тема 1: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Содержание работы: 1. Подготовка к практической работе. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 1. 2. Выполнение самостоятельной работы: Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы). Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 1 /Ср/	7	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Тема 2: Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к семинарскому занятию. Форма отчетности: опрос. Сроки отчетности: семинарское занятие № 2. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Самостоятельная работа: Таблица "Трудовые функции горничных". Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 2. /Ср/	7	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Содержание работы: 1. Подготовка к семинарскому занятию. Форма отчетности: Опрос по вопросам семинарского занятия. Сроки отчетности: Семинарские занятия: № 3, 6. 2. Подготовка к практической работе: Форма отчетности: Письменная работа. Сроки отчетности: Семинарские занятия: № 4,5. 3. Подготовка к первой текущей аттестации. Форма отчетности: Тест. Сроки отчетности: семинарское занятие № 7. /Ср/	7	14,1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.4	Тема 4: Уборочные материалы, техника и инвентарь. Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение самостоятельной работы: Подготовка заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря, подготовка презентации образцов уборочных материалов и инвентаря. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 8. 2. Подготовка к практическому занятию. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 8. /Ср/	7	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 4. Консультации							
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	0,9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

	Раздел 5. Промежуточная аттестация (зачёт)						
5.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	7	8,85	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Контактная работа /КСРАтт/	7	0,15	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к зачету

1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Задачи АХС гостиницы.
2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя гостиницы и его должностные обязанности.
3. Организация работы офиса АХС. Прием на работу сотрудников АХС гостиницы.
4. График выхода на работу персонала АХС. Основные технологические документы АХС гостиницы.
5. Должностные обязанности поэтажного персонала.
6. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров.
7. Ключевое хозяйство. Предотвращение гостиничных краж.
8. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента.
10. Контроль качества уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
11. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.
12. Генеральная уборка. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
13. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
14. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
15. Организация работы прачечной-химчистки. Оборудование прачечных-химчисток.
16. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
17. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
18. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра отеля.
19. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.
20. Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

Варианты тестовых заданий:

1. Кем возглавляется служба эксплуатации НФ?
 - а) заведующей этажом
 - б) менеджером
 - в) старшей горничной
2. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров
 - б) От 8 до 17 номеров
 - в) От 5 до 10 номеров
3. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?
 - а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - в) стюарды
4. Какие номера убирают горничные в первую очередь?
 - а) забронированные номера
 - б) номера в которых живут гости
 - в) освободившиеся номера
5. Для какого вида уборки используют швабр, флаундеры с мопами?
 - а) только для влажной
 - б) только для сухой
 - в) для сухой и влажной
6. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
 - а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели

5.2. Темы письменных работ

Темы для презентаций:

1. Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
2. ГОСТ Услуги населению. SPA-услуги.
3. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице.
4. Санитарно-гигиенические требования к бассейнам.

5. Преимущества SPA-отелей.
6. Требования к слугам бань и саун.
7. Фитнес-услуги в отелях.
8. Услуги по организации диетического питания.
9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

5.3. Фонд оценочных средств

Формируется отдельным документом в соответствии с Положением о Фонде оценочных средств ГАГУ

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102280.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова Н.А.	Основы гостиничного дела: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	http://www.iprbookshop.ru/93543.html
Л2.2	Безрукова Н. Л.	Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/97791.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	MS WINDOWS
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.4	NVDA

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	выполнение практического задания	
	решение ситуационных задач	
	подготовка докладов	
	лекция-визуализация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим и семинарским занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических заданий.

Методические рекомендации по подготовке к семинарам

Семинар - вид групповых занятий по какой-либо научной, учебной и другой проблематике, активное обсуждение участниками заранее подготовленных сообщений, докладов и т.п. Алгоритм подготовки к семинару следующий. Студент составляет свой план-график подготовки к семинару по соответствующей теме. Для приобретения широкого видения проблемы студент старается:

- осмыслить ее в общем объеме, познакомиться с темой по базовому учебному пособию или другой рекомендуемой литературе, выявить основные идеи, раскрывающие данную проблему; сверить их определения со справочниками, энциклопедией;
- подготовить план-проспект раскрытия данной проблемы; выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения;
- составить тезисы выступления на отдельных листах для последующего внесения дополнений и подготовить доклад или реферат для сообщения на семинаре;
- проанализировать собранный материал для дополнительной информации по темам семинара;
- готовясь к выступлению на семинаре, по возможности, проконсультироваться с преподавателем;
- относиться к собранному материалу как к источнику будущих исследований.

Семинарские занятия расширяют и закрепляют знания, заложенные в теории предмета. На них выносятся вопросы, особенно необходимые для практики, или проблемные вопросы, которые возможно решить только в процессе сотрудничества. Среди обязательных требований к семинару - предварительное ознакомление с темой, вопросами и литературой по данной теме.

Современная практика предлагает широкий круг типов семинарских занятий. Среди них особое место занимает семинар-дискуссия, где в диалоге хорошо усваивается новая информация, видны убеждения студента, обсуждаются противоречия (явные и скрытые) и недостатки. Для обсуждения берутся конкретные актуальные вопросы, с которыми студенты предварительно ознакомлены. Также в семинар включаются вопросы для интеллектуальной разминки (иногда это дискуссионная статья, по которой ставятся проблемные вопросы). Дискуссия может разворачиваться заочно как круговой семинар. Далее подводятся итоги дискуссии, заслушиваются и защищаются проектные задания. После этого проводится «мозговой штурм» по нерешенным проблемам дискуссии. На сессии преподаватель обобщает результаты проделанной студентом работы.

Семинары-дискуссии проводятся с целью выявления мнения студентов по актуальным вопросам изучаемой дисциплины.

Семинар-исследование предполагает предварительную работу - написание реферата, доклада по итогам исследовательской работы. Участие в нем – это, прежде всего, диалог студента с преподавателем. Результаты обсуждаются на семинаре или конференции с наглядным показом исследовательского материала (схемы, таблицы, графики, диагностические методики).

При подготовке к семинару-исследованию студент изучает результаты теоретических исследований, составляет

библиографию по теме, учится писать исторические обзоры.

Семинаром-зачетом заканчивается каждая изучаемая тема. Чтобы хорошо подготовиться к нему, следует решить как можно больше практических упражнений, в том числе нетиповых. При подготовке следует также остановить свое внимание на опорных схемах, таблицах, тестах.

Проблемный семинар готовится преподавателем достаточно основательно: подбираются проблемные и контрольно-проверочные вопросы. Такой семинар возможен только после прохождения темы. К нему студенты готовятся по пособиям, а также используют хрестоматии, энциклопедии, справочники, словари, журналы.

К проблемному семинару просматривается литература в рамках различных исследовательских школ.

Многолетняя практика показала, что наибольшую эффективность приносят семинары, проводимые в форме коллективной познавательной деятельности, имеющей определенные особенности, а именно:

- разделение студентов на группы по их желанию (с обязательным участием студента с устойчивым интересом к данному предмету);

- постановка общих целей и задач для группы;

- работа в последовательности: индивидуальная, парная (чаще всего - перекрестный опрос), работа в группе, коллективная;

- обязательное предварительное ограничение по времени каждого этапа занятий;

- экспертный анализ;

- оценка работы группы преподавателем;

- проведение самооценки.

Методические рекомендации по составлению таблиц.

Для заполнения таблицы используйте основы конспектирования.

При работе с заполнением таблицы используем формализованный конспект, где записи вносятся в заранее подготовленные таблицы. Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных объектов, явлений, процессов и т.д.

Рекомендации по составлению:

1. Определите цель составления таблицы.

2. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы. 3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. Включайте не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Составляя записи в таблице, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.

7. Чтобы форма записи отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

8. Если задание требует внести в таблицу ссылка на Интернет-ресурсы, то проверьте работают ли ссылки.

При составлении таблиц информацию нужно брать из проверенных источников.

9. Проверьте все ли столбцы таблицы заполнены. Не забудьте сделать выводы по таблице.

Запись учебного материала в виде таблицы позволяет быстро и без труда его запомнить, мгновенно восстановить в памяти в нужный момент.

Методические рекомендации по подготовке к контрольному тестированию

Тестирование служит не только средством обучения, измерения и оценивания уровня теоретических знаний, умений, но и в совокупности с другими средствами обучения обеспечивает формирование компетенций бакалавра.

При подготовке к тестированию по данной дисциплине используются следующие формы самостоятельной работы студентов:

- работа с источниками – изучение нормативных правовых актов, в том числе международных актов;

- воспроизведение текста прослушанной лекции;

- ознакомление с основной и дополнительной литературой;

- изучение и повторение определений понятий и терминов;

- пробное решение тестов, рекомендованных преподавателем в качестве тренировочных.

Наилучший способ подготовки к любому контрольному тесту, в какой бы форме он ни проводился, это упорный труд на протяжении всего процесса обучения. Когда сделано все возможное для достижения должного уровня подготовки в данной предметной области, можно разрабатывать стратегию поведения во время тестирования. Необходимость ее неоспорима, т. к. при использовании качественных тестов нельзя показать высокие результаты, если уровень подготовки тестируемого студента невысок, но всегда есть опасность не показать высокие результаты, даже если уровень подготовки очень высок. Есть множество примеров, когда показавшие невысокие, а иногда даже очень низкие результаты при тестировании при сдаче устного экзамена проявляли себя весьма успешно. Известен даже так называемый «синдромом первого курса», когда студенты младших курсов показывают на экзаменах результаты гораздо ниже тех, которые они демонстрируют в течение семестра. Как правило, он довольно быстро проходит, студенты растут и овладевают искусством сдачи экзаменов.

Методические рекомендации по подготовке докладов.

Доклад (сообщение), как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяют познавательные интересы, учат критически мыслить.

При подготовке доклада (сообщения) необходимо:

- Уяснить для себя суть темы, которая вам предложена.
- Подобрать необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации).
- Тщательно изучить материал учебника по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой литературе и не сделать элементарных ошибок.
- Изучить подобранный материал (по возможности работайте карандашом, выделяя самое главное по ходу чтения).
- Составить план доклада (сообщения).
- Написать текст доклада (сообщения).
- Оформить презентацию. Для подготовки мультимедийной презентации рекомендуется использовать программу Microsoft Power Point или аналогичные программы.

Методические рекомендации по подготовке презентаций.

Презентация представляет собой документ, созданный в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию. Страницы презентаций PowerPoint называются слайдами. Каждая презентация состоит из множества слайдов, находящихся в одном файле, имеющим расширение *.pptx для версий PowerPoint 2007/2010 +. Презентацию можно представить в электронном виде на компьютере или проекторе, можно распечатать как раздаточный материал. Презентация – помощник в проведении доклада, защиты, выступления, презентации проекта.

Презентация – кратное содержание вашего выступления в схемах, рисунках, картинках, коротких названиях, ключевых словах.

Вначале подготовьте устную защиту вашего проекта, согласно требованиям, включая основные этапы (цели, задачи, этапы, результаты и др.). Потом подберите иллюстрации к своему тексту, сформируйте презентацию.

Процесс создания презентации состоит из трех этапов:

1. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала.
2. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.
3. Репетиция презентации – это проверка и отладка созданной презентации.

Требования к формированию презентации:

1. Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды;
2. Структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;
3. Каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;
4. Слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);
5. Необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);
6. Компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);
7. Время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10— 15 слайдов, требует для выступления около 7—10 минут.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

1. Цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;
2. Выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;
3. Недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;
4. Речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;
5. Докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;
6. После выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).