

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление инфраструктурой отеля Б1.В.ДВ.11

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Галимов Ш.Ш.

Рецензент(ы):

Галимова Л.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948317118

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галимов Ш.Ш. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , SSGalimov@yandex.ru

1. Цели освоения дисциплины

Изучение основ формирования и управления индустрии гостеприимства

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

дисциплина является основной в изучении индустрии гостеприимства

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
(ПК-5); (профессиональные компетенции)	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
(ПК-6); (профессиональные компетенции)	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
(ОК-4); (общекультурные компетенции)	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
(ОК-5); (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
(ПК-4); (профессиональные компетенции)	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
(ОК-2); (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
(ОПК-1); (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
(ОПК-2); (профессиональные компетенции)	способностью организовывать работу исполнителей

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
(ОПК-3). (профессиональные компетенции)	готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Теоретические основы структуры инфраструктуры отеля

2. должен уметь:

Пользоваться материалами и литературой по системе инфраструктуры отеля

3. должен владеть:

Навыками управления инфраструктурой отеля и использовать свои знания

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

Информацией о б инфраструктуре отеля и использовать в практической деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы инфраструктуры предприятий сервиса	7	1	2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Инфраструктура предприятий сервиса	7	2-4	4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Элементы инфраструктуры отеля	7	5-8	6	8	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Типология отелей по развитию инфраструктуры	7	9-11	6	8	0	Письменная работа
5.	Тема 5. Управление подразделениями инфраструктуры отеля	7	12-13	4	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Организация работы по обслуживанию номерного фонда	7	14-15	4	4	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Управление службой приема и размещения гостей	7	16	2	2	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Управление информационной службой и службой безопасности	7	17	0	2	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Управление финансовыми службами и отчетностью	7	18	0	2	0	Письменная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Зачет
	Итого			28	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы инфраструктуры предприятий сервиса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теоретические основы инфраструктуры предприятий сервиса Структура предприятий сервиса История возникновения и развития предприятий сервиса

практическое занятие (2 часа(ов)):

Используя материалы лекции и материалы литературы составить план-схему инфраструктуры предприятий сервиса

Тема 2. Инфраструктура предприятий сервиса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Элементы инфраструктуры предприятий сервиса Государственное регулирование развития предприятий сервиса Место гостиничной индустрии в системе предприятий сервиса Роль государства в развитии гостиничной индустрии

практическое занятие (4 часа(ов)):

Используя материалы лекции и литературу составить план-схему гостиничных комплексов Составить к план-схеме краткое описание структурных подразделений

Тема 3. Элементы инфраструктуры отеля

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Инфраструктура отеля, основные ее элементы Основное здание, расположение номерного фонда, распределение номерного фонда по категориям Вспомогательные здания и сооружения Рестораны и кафе, СПА салоны, Регистратура, Прачечная, Гаражи

практическое занятие (8 часа(ов)):

Используя материалы лекций и литературы составить план схему структуры отелей разных категорий

Тема 4. Типология отелей по развитию инфраструктуры

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Классификация отелей по комплексу предоставляемых услуг. Принципы определяющие присвоению отелям "звезд" Инфраструктура отелей по категориями и требования

практическое занятие (8 часа(ов)):

Расписать требования к инфраструктуре отелей разной категории Инфраструктура отелей 5* Инфраструктура отелей 4* Инфраструктура отелей 3* Инфраструктура отелей 2* Основные отличия инфраструктуры отелей разной категории в разных странах

Тема 5. Управление подразделениями инфраструктуры отеля

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Система управления гостиничным комплексом Дирекция и функциональные особенности Организация регистратуры Организация работы обслуживания номерного фонда Организация работы пунктов общественного питания и объектов торговли Управление транспортом, организация экскурсионного обслуживания и трансфера гостей

практическое занятие (4 часа(ов)):

Используя материалы лекций и литературы составить схему управления в отеле Объяснить функциональные обязанности руководящего состава отеля.

Тема 6. Организация работы по обслуживанию номерного фонда

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Структура отдела обслуживания номерного фонда Руководство обслуживанием номерного фонда Функциональные обязанности сотрудников Квалификационные требования к персоналу Ответственность персонала

практическое занятие (4 часа(ов)):

Используя материалы лекции и литературу оформить таблицу структуры с указанием обязанностей, квалификацией, и ответственностью персонала

Тема 7. Управление службой приема и размещения гостей

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Состав службы приема и размещения гостей Функциональные обязанности сотрудников Квалификационные требования к персоналу Ответственность персонала

практическое занятие (2 часа(ов)):

Используя материалы лекции и литературу оформить таблицу структуры с указанием обязанностей, квалификацией, и ответственностью персонала

Тема 8. Управление информационной службой и службой безопасности

практическое занятие (2 часа(ов)):

Организация работы службы безопасности Используя материалы лекции и литературу оформить таблицу структуры с указанием обязанностей, квалификацией, и ответственностью персонала

Тема 9. Управление финансовыми службами и отчетностью

практическое занятие (2 часа(ов)):

Работа финансового управления и бухгалтерии Административно-хозяйственная часть Используя материалы лекции и литературу оформить таблицу структуры с указанием обязанностей, квалификацией, и ответственностью персонала

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы инфраструктуры предприятий сервиса	7	1	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Инфраструктура предприятий сервиса	7	2-4	подготовка к устному опросу	8	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Элементы инфраструктуры отеля	7	5-8	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
4.	Тема 4. Типология отелей по развитию инфраструктуры	7	9-11	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
5.	Тема 5. Управление подразделениями инфраструктуры отеля	7	12-13	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Организация работы по обслуживанию номерного фонда	7	14-15	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
7.	Тема 7. Управление службой приема и размещения гостей	7	16	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
8.	Тема 8. Управление информационной службой и службой безопасности	7	17	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Управление финансовыми службами и отчетностью	7	18	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
	Итого				44	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Используются в основном традиционные образовательные технологии

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Теоретические основы инфраструктуры предприятий сервиса

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы устного опроса 1. Что такое инфраструктура предприятий сервиса? 2. Какие основные элементы предприятий сервиса? 3. История развития предприятий сервиса

Тема 2. Инфраструктура предприятий сервиса

устный опрос , примерные вопросы:

1. Каковы основные структурные единицы предприятий сервиса 2. Объясните взаимосвязь предприятий сервиса

Тема 3. Элементы инфраструктуры отеля

устный опрос , примерные вопросы:

1. Определите основные элементы инфраструктуры гостиничного комплекса 2. Особенности гостиниц в отличии от других элементов инфраструктуры

Тема 4. Типология отелей по развитию инфраструктуры

письменная работа , примерные вопросы:

1. Определите место гостиниц в сфере сервиса 2. Расскажите о типах гостиниц 3. Расскажите о взаимодействии гостиниц с другими структурами инфраструктуры Подготовка к письменной работе

Тема 5. Управление подразделениями инфраструктуры отеля

устный опрос , примерные вопросы:

1. Расскажите об особенностях службы безопасности в гостиницах 2. Чем занимаются работники АХЧ 3. Состав информационной службы

Тема 6. Организация работы по обслуживанию номерного фонда

устный опрос , примерные вопросы:

1. функциональные особенности службы обслуживания номерного фонда 2. Квалификационные требования к персоналу 3. Ответственность персонала

Тема 7. Управление службой приема и размещения гостей

устный опрос , примерные вопросы:

1. функциональные особенности службы приема и размещения 2. Квалификационные требования к персоналу 3. Ответственность персонала

Тема 8. Управление информационной службой и службой безопасности

устный опрос , примерные вопросы:

1. Принципы организации работы и требования к службе безопасности 2. Особенности информационной системы отелей

Тема 9. Управление финансовыми службами и отчетностью

письменная работа , примерные вопросы:

Подготовка к письменной работе по вопросам Первый вариант 1. Чем занимаются работники административно-хозяйственной части 2. Из каких элементов состоит инфраструктура отеля. Дать краткую характеристику 3. Квалификационные требования к горничным Второй вариант 1. Особенности организации службы управления номерным фондом и взаимодействие с другими службами 2. Служебные обязанности начальника службы охраны 3. Квалификационные требования к работникам регистратуры

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Что такое инфраструктура предприятий сервиса?
2. Какие основные элементы предприятий сервиса?
3. Определите место гостиниц в сфере сервиса
4. Расскажите о типах гостиниц
5. Определите основные элементы инфраструктуры гостиничного комплекса
6. Особенности гостиниц в отличии от других элементов инфраструктуры
7. Расскажите об особенностях службы безопасности в гостиницах
8. Чем занимаются работники АХЧ
9. Состав информационной службы
10. В чем заключается работа финансовой службы?
11. Расскажите о стандартной схеме управления гостиничным комплексом
12. Особенности организации службы управления номерным фондом и взаимодействие с другими службами
13. Каковы функциональные особенности заместителей директора гостиницы
14. Чем занимается начальник службы безопасности
15. Квалификационные требования к горничным
16. Квалификационные требования к работникам регистратуры
17. осуществление взаимодействия структурных подразделений гостиницы

18. Особенности организации трансфера гостей и экскурсионного обслуживания
19. Варианты организации пунктов общественного питания гостиниц.
20. Особенности арендных отношений и аутсорсинга в гостиницах

7.1. Основная литература:

Аксиология фразеологизмов со значением "гостеприимство / кунакчылык" в русском и татарском языках, Юнусова, Резеда Джаудатовна, 2009г.

Практикум "Автоматизация работы гостиницы на основе программы "ЭДЕЛЬВЕЙС" по дисциплине "Информационные технологии в гостиничном деле", Габдрахманов, Нияз Камилевич;Рубцов, Владимир Анатольевич, 2013г.

Управление гостеприимством, Уокер, Джон Р, 2006г.

Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат).

(переплет) ISBN 978-5-98281-410-4, 500 экз.<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2, 1000 экз.<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

7.2. Дополнительная литература:

Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме, Зайцева, Наталия Александровна, 2007г.

Методические указания по выполнению курсовых и дипломных работ по специальности 100103 - Социально-культурный сервис и туризм, Мирсаянова, Лейсан Флёровна;Штанчаева, Марианна Руслановна;Шабалина, Светлана Александровна, 2010г.

Страхование и риски в туризме, Черникова, Людмила Ивановна, 2010г.

География туризма, Арбузов, Александр Федорович, 2009г.

Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме, Хуснутдинова, Светлана Рустамовна, 2012г.

Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2, 1000 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

7.3. Интернет-ресурсы:

Гостиничная индустрия - <http://moluch.ru/archive/91/19419/>

Гостиничное дело - http://dw6.ru/industriya_turizma_i_industriya_gostepriimstva.html

Интернет портал СНГ - <http://e-cis.info/index.php?id=750>

История гостеприимства - <http://studopedia.org/8-229078.html>

Туризм и гостеприимство - <http://atlas100.ru/catalog/turizm-i-gostepriimstvo/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление инфраструктурой отеля" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Используются мобильное мультимедийное оборудование

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):

Галимов Ш.Ш. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Галимова Л.И. _____

"__" _____ 201__ г.