

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр заочного и дистанционного обучения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Инфраструктура предприятий сервиса БЗ.ДВ.4

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Галимов Ш.Ш.

**Рецензент(ы):**

Галимова Л.И.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного и дистанционного обучения):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 954995817

Казань  
2017

## 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 сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов, 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 "Б3.ДВ.4 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 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
(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 демонстрировать 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 8 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. Элементы инфраструктуры отеля	7	2	2	2	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Управление инфраструктурой отеля	7	3	2	4	0	Письменная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Зачет
	Итого			6	8	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 Место гостиничной индустрии в системе предприятий сервиса Роль государства в развитии гостиничной индустрии

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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

**Тема 2. Элементы инфраструктуры отеля**

**лекционное занятие (2 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 (2 часа(ов)):**

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

**Тема 3. Управление инфраструктурой отеля**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Система управления гостиничным комплексом Дирекция и функциональные особенности Организация регистратуры Организация работы обслуживания номерного фонда Работа финансового управления и бухгалтерии Административно-хозяйственная часть Организация работы пунктов общественного питания и объектов торговли Организация работы службы безопасности Управление транспортом, организация экскурсионного обслуживания и трансфера гостей

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Используя материалы лекций и литературы дать характеристику организации работы подразделений гостиницы

**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	20	устный опрос
2.	Тема 2. Элементы инфраструктуры отеля	7	2	подготовка к устному опросу	40	устный опрос
3.	Тема 3. Управление инфраструктурой отеля	7	3	подготовка к письменной работе	30	письменная работа
	Итого				90	

**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. Определите место гостиниц в сфере сервиса 4. Расскажите о типах гостиниц 5. Расскажите о взаимодействии гостиниц с другими структурами инфраструктуры

## **Тема 2. Элементы инфраструктуры отеля**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Определите основные элементы инфраструктуры гостиничного комплекса 2. Особенности гостиниц в отличии от других элементов инфраструктуры 3. Расскажите об особенностях службы безопасности в гостиницах 4. Чем занимаются работники АХЧ 5. Состав информационной службы

## **Тема 3. Управление инфраструктурой отеля**

письменная работа , примерные вопросы:

1. В чем заключается работа финансовой службы? 2. Расскажите о стандартной схеме управления гостиничным комплексом 3. Особенности организации службы управления номерным фондом и взаимодействие с другими службами Подготовка к письменной работе

## **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.



## 7.2. Дополнительная литература:

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.

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

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.

## 7.3. Интернет-ресурсы:

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

Гостиничное дело - [http://dw6.ru/industriya\\_turizma\\_i\\_industriya\\_gostepriimstva.html](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 "Инфраструктура предприятий сервиса" 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 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки не предусмотрено .



Автор(ы):

Галимов Ш.Ш. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Галимова Л.И. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.