

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Инфраструктура предприятий сервиса БЗ.ДВ.4

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Михеева Е.Е., Галимов Ш.Ш.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

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

Регистрационный No 948349014

Казань
2014

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 Отделение развития территорий , SSGalimov@kpfu.ru ; ассистент, б/с Михеева Е.Е. кафедра сервиса и туризма Отделение развития территорий , krop-katya@yandex.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Инфраструктура предприятий сервиса" является изложение теоретических положений и прикладных вопросов развития бизнес-процессов в гостиницах гостиниц и других средств размещения туристов. Изложенный материал можно условно разделить на несколько блоков.

В первом блоке дается характеристика гостиниц и гостиничной деятельности, материально-технической базы. Во втором блоке освещены общетеоретические вопросы организации производства, труда и управления в гостиницах. В третьем блоке рассматриваются вопросы, посвященные вопросам организации работы служб, предоставляющих основные услуги. В четвертом блоке рассматривается деятельность служб, предоставляющих дополнительные услуги. Гостиничное предприятие не рассматривают с точки зрения отдельных сервисных подразделений. Нерентабельное сервисное подразделение может существенно влиять на рентабельность гостиницы в целом. Исходя из этого, изложение материала предполагает изучение вопросов комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий и категорий;
- ознакомление студентов с основными элементами инфраструктуры гостиничного предприятия;
- рассмотрение сущности и структуры основных служб гостиницы;
- формирование понимания о факторах совершенствования деятельности гостиничного предприятия.

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, 7 семестр.

Дисциплина предназначена для студентов 4 курса (7 семестр), и относится к циклу Б3.ДВ4 Профессиональный цикл, дисциплина по выбору

ООП ВПО "Гостиничное дело" (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины "Инфраструктура предприятий сервиса" в составе профессионального цикла, части "дисциплины по выбору студента".

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Организация гостиничного дела", "Технологии гостиничной деятельности", "Сервисная деятельность", "Основы гостеприимства", а также с производственной практикой студентов.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися из предшествующих учебных курсов: "Сервисная деятельность", "Основы гостеприимства" и "Организация гостиничного дела".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|--|
| ПК-11 (профессиональные компетенции) | готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя |
| ПК-12 (профессиональные компетенции) | готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования |
| ПК-7 (профессиональные компетенции) | профессиональные: готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

характеристику гостиниц и гостиничной деятельности, а также материально-технической базы гостиничных предприятий

общетеоретические вопросы организации производства, труда и управления в гостиницах

2. должен уметь:

распознавать основные элементы инфраструктуры гостиничного предприятия

3. должен владеть:

знаниями об особенностях функционирования основных и дополнительных служб в гостинице

4. должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать желание применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

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. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг | 7 | 1 | 2 | 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 | |
| 2. | Тема 2. Материально-техническая база гостиниц | 7 | 2 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |
| 3. | Тема 3. Система управления гостиничным предприятием | 7 | 3-4 | 2 | 4 | 0 | домашнее задание |
| 4. | Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы | 7 | 5-6 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |
| 5. | Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы | 7 | 7-8 | 2 | 4 | 0 | контрольная работа |
| 6. | Тема 6. Организация приема и размещения гостей. | 7 | 9-10 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |
| 7. | Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда | 7 | 11-12 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |
| 8. | Тема 8. Предоставление дополнительных услуг | 7 | 13-14 | 2 | 2 | 0 | дискуссия |
| 9. | Тема 9. Организация питания в гостиницах | 7 | 15-16 | 2 | 2 | 0 | устный опрос |
| 10. | Тема 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг | 7 | 17 | 0 | 2 | 0 | устный опрос |
| 11. | Тема 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности | 7 | 18 | 0 | 2 | 0 | контрольная работа |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 7 | | 0 | 0 | 0 | зачет |
| | Итого | | | 18 | 36 | 0 | |

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Средства размещения туристов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам

Тема 2. Материально-техническая база гостиниц

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Характеристика материально-технической базы гостиниц. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию. Экологические требования.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Инвестиции в гостиничном бизнесе. Формы реального инвестирования.

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Организационная структура. Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием. Административная служба. Совещания и переговоры.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Управление персоналом. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Служба маркетинга. Цена и ценообразование в гостиницах. Система продаж. Туроператоры. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Связи с общественностью. Финансовая служба. Служба безопасности.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Выставочная деятельность гостиницы.

Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Инженерно-техническая служба. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки

практическое занятие (4 часа(ов)):

Охрана труда.

Тема 6. Организация приема и размещения гостей.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Служба приема и размещения. Порядок проживания в гостинице. Бронирование мест. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги связи, банковские и другие услуги.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан.

Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Оказание медицинской помощи.

Тема 8. Предоставление дополнительных услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг

Тема 9. Организация питания в гостиницах

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Проектирование предприятий питания. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания. Обслуживание туристских групп. Обслуживание в залах ресторанов и номерах. Технологические документы предприятий питания

практическое занятие (2 часа(ов)):

Обслуживание приемов и банкетов.

Тема 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг

практическое занятие (2 часа(ов)):

Анимационная деятельность гостиницы. Используемое концертное оборудование. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги

Тема 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности

практическое занятие (2 часа(ов)):

Анимационная деятельность гостиницы. Используемое концертное оборудование. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги

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. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг | 7 | 1 | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Материально-техническая база гостиниц | 7 | 2 | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |
| 3. | Тема 3. Система управления гостиничным предприятием | 7 | 3-4 | подготовка домашнего задания | 6 | домашнее задание |
| 4. | Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы | 7 | 5-6 | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |
| 5. | Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы | 7 | 7-8 | подготовка к контрольной работе | 6 | контрольная работа |
| 6. | Тема 6. Организация приема и размещения гостей. | 7 | 9-10 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 7. | Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда | 7 | 11-12 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 8. | Тема 8. Предоставление дополнительных услуг | 7 | 13-14 | | 4 | дискуссия |
| 9. | Тема 9. Организация питания в гостиницах | 7 | 15-16 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|-----|--|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 10. | Тема 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг | 7 | 17 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 11. | Тема 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности | 7 | 18 | подготовка к контрольной работе | 4 | контрольная работа |
| | Итого | | | | 54 | |

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В учебном процессе преподавания дисциплины ?Дизайн гостиниц и ресторанов? предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, тренинги, деловые игры). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере анимационного бизнеса, мастер-классы специалистов.

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

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

устный опрос , примерные вопросы:

□ Назовите основные характеристики гостиничных услуг? □ В чем специфика гостиничных услуг? □ Каковы свойства гостиничного продукта? □ Опишите структуру гостиничного продукта? □ Перечислите признаки гостиниц? □ Опишите стандартную классификацию средств размещения, рекомендуемую ВТО. □ В чем заключается классификация гостиниц по уровню услуг? □ Классификация гостиниц по уровню комфорта и прочие классификации гостиничных предприятий: перечислите основные характеристики? □ Дайте общую характеристику классификации гостиниц в Российской Федерации? □ Какие существуют виды гостиничных номеров?

Тема 2. Материально-техническая база гостиниц

устный опрос , примерные вопросы:

□ Назовите основные и дополнительные гостиничные услуги. □ Каковы особенности работы в сфере гостиничного сервиса. □ Опишите типовую структуру управления гостиницей? □ Какова экономическая структура типового гостиничного предприятия? □ Из чего складываются доходы гостиничного предприятия? □ Перечислите основные статьи расходов гостиничного предприятия? □ Что включает в себя материально-техническая структура гостиницы? □ Какие инженерные сооружения гостиницы вы можете назвать?

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием

домашнее задание , примерные вопросы:

и опишите типы организационных структур предприятий сервиса? □ Опишите типовую пирамидальную структуру управления гостиницей? □ Каковы формы управления гостиничным предприятием? □ В чем заключается управление по контракту? □ Что включается в содержание контрактов на управление? □ В чем преимущества и недостатки контрактов на управление? □ В чем заключается управление через договор франчайзинга? □ Назовите преимущества и недостатки управления через договор франчайзинга. □ В чем заключается аренда предприятий гостеприимства?

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы

устный опрос , примерные вопросы:

□ Сколько этапов содержит технологический цикл обслуживания гостей? □ Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб? □ Перечислите уровни гостиничных служб? □ Опишите функции топ-менеджмента гостиничного предприятия? □ Какие права и обязанности есть у генерального директора и финансового директора? □ В чем заключаются функции инженерной службы? Какие у нее задачи? □

Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы

контрольная работа , примерные вопросы:

В чем заключаются функции службы безопасности? Какие у нее задачи? □ Какие требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности? □ Опишите техническое обеспечение службы безопасности? □ В чем преимущества электронных замков? □ В чем заключаются функции службы снабжения? □ Перечислите основные функции службы приема и размещения и особенности ее работы.

Тема 6. Организация приема и размещения гостей.

устный опрос , примерные вопросы:

Каковы функции и особенности работы службы бронирования? □ Опишите понятия перебронирование и двойное бронирование? □ Как происходит регистрация и выписка постояльцев? □ Какие требования предъявляются к сотрудникам службы приема и размещения?

Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда

устный опрос , примерные вопросы:

Опишите оборудование службы приема и размещения? □ Что такое консьерж-деск?

Тема 8. Предоставление дополнительных услуг

дискуссия , примерные вопросы:

Опишите основные системы обслуживания? □ Какие виды завтраков существуют в ресторанах при гостинице? □ Какие правила размещения гостей за столом существуют? □ Какие виды меню существуют? □ В чем заключается работа кухни и складов?

Тема 9. Организация питания в гостиницах

устный опрос , примерные вопросы:

В чем заключаются функции службы питания в гостинице? □ Какие существуют виды сервиса в ресторанах? □ Что такое Room Service? □ Каковы правила обслуживания гостей в номерах?

Тема 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Расскажите о структуре службы организации отдыха в гостинице. Какое значение имеют анимационные программы в деятельности гостиницы? Какие услуги может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?

Тема 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности

контрольная работа , примерные вопросы:

В чем заключаются функции финансово-экономической службы отеля? □ Как формируется цена на услуги гостиницы? □ Перечислите основные показатели деятельности гостиниц? □ Как составляется бюджет гостиницы?

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Список вопросов к зачету:

1. Назовите характерные особенности сферы услуг.
 2. Дайте определение понятию туристская индустрия.
 3. Перечислите основные факторы спроса на гостиничное размещение.
 4. Назовите основные нормативные документы, которыми руководствуются в гостиничной деятельности.
 5. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия?
 6. Какие организации относят к коллективным и индивидуальным средствам размещения?
 7. Перечислите общие требования к гостиницам и другим средствам размещения, оказываемые ими услуги.
 8. Перечислите функциональные требования к гостиницам.
 9. Как классифицируют гостиницы по назначению?
 10. Как классифицируют гостиницы по организационно-правовой форме предприятия?
 11. Как классифицируют гостиницы по категориям?
 12. Какие бывают номера
1. Дайте определение материально-технической базы гостиниц.
 2. Перечислите, что входит в состав основных фондов предприятия.
 3. Назовите государственные органы, осуществляющие контроль за деятельностью гостиниц и других средств размещения.
 4. Назовите показатели эффективности инвестиционных проектов.
 5. Назовите формы реального инвестирования гостиничной деятельности.
 6. Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц.
 7. Охарактеризуйте концепцию "интеллектуального здания".
 8. Что представляет собой инвестирование в нематериальные активы гостиниц?
 9. Назовите требования к проектированию территории гостиницы
- Дайте определение и расскажите об организационной структуре гостиницы.
2. Какие организационные документы предприятия вы знаете?
 3. Из каких разделов состоит должностная инструкция?
 4. Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
 5. Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
 6. Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?
 7. Какие подсистемы включены в систему управления гостиничным предприятием?
 8. Каковы цели стратегического управления гостиничным предприятием?
 9. Как организуется проведение совещаний, деловых переговоров?
 10. Назовите требования к внешнему виду персонала.
 11. Какие элементы включает в себя практика делового этикета?
 12. Что включают стандарты гостиничного обслуживания?
 13. Перечислите требования к форменной одежде персонала.
1. Каковы цели рекламной деятельности?
 2. Какие сотрудники предоставляют информационные услуги в гостинице?
 3. Какая информация в обязательном порядке должна быть представлена в службе приема и размещения? В номерах гостиницы?
 4. Перечислите основные обязанности референта по связям с общественностью.
 5. Как распределены обязанности между работниками бухгалтерии в гостинице?
 6. Расскажите об участии гостиницы в выставках.
 7. Какие затраты следует учитывать при составлении выставочного бюджета?

8. Назовите функции службы безопасности.

1. Назовите состав и функции инженерно-технической службы гостиницы.
2. Что включает инженерно-техническое оборудование гостиниц?
3. Как ведется учет товарно-материальных ценностей?
4. Охарактеризуйте работу по соблюдению норм и правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности в гостинице.
5. Что изложено в инструкции по технике безопасности и охране труда?
6. Перечислите мероприятия, направленные на сохранение здоровья сотрудников, их социальные льготы.
7. Назовите назначение складских помещений гостиницы.
8. Расскажите об организации работы прачечной и химчистки в гостинице

1. Охарактеризуйте структуру службы приема и размещения, назовите ее основные задачи.
2. Какие этапы включает в себя процесс бронирования?
3. Какие документы необходимы для поселения в гостиницу российским и иностранным гражданам?
4. Перечислите формы документов первичного учета, применяемые в гостинице.
5. Перечислите технологические документы службы приема и размещения.
6. Назовите должностные обязанности администратора гостиницы.
7. Кем устанавливается порядок проживания в гостинице?
8. Перечислите услуги связи и банковские услуги, предоставляемые гостиницей.

1. Назовите основные задачи службы номерного фонда.
2. Какие уборочные работы проводят в гостинице?
3. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы номерного фонда.
4. Кто составляет табель учета рабочего времени?
5. Как организуется работа горничных, уборщиков помещений, дежурного по этажу?
6. Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
7. Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
8. Как составить акт по поводу нанесения ущерба имуществу гостиницы?
9. Когда и какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?

1. Перечислите виды дополнительных услуг.
2. Перечислите бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей.
3. Какие вопросы приходится решать при предоставлении ПДУ в гостинице?
4. Что влияет на качество экскурсионного обслуживания туристов?
5. Какие требования предъявляются к экскурсоводу?
6. Какие услуги предоставляет бизнес-центр гостиницы?
7. Какое оборудование устанавливается в современных конференц-залах?
8. Для чего создаются ситуационные центры?
9. Как организована торговля в гостиницах?
10. Какие виды транспортных услуг предоставляют гостиницы?

1. Из каких частей состоит проект строительства предприятий питания?
2. Назовите наиболее распространенные компоновочные схемы предприятий питания.
3. Перечислите типы предприятий общественного питания.
4. По каким показателям (признакам) различают рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные?
5. Перечислите требования к предприятиям питания при обслуживании туристов.
6. Объясните правила сервировки стола.
7. Назовите порядок подачи блюд.

8. Расскажите об организации банкетов.
9. Приведите примеры технологических документов предприятий общественного питания.
 1. Расскажите о структуре службы организации отдыха в гостинице.
 2. Какое значение имеют анимационные программы в деятельности гостиницы?
 3. Какие услуги может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?
 4. Какие медицинские процедуры включает талассотерапия?
 5. Какие помещения включены в состав культурно-развлекательного центра?
 6. Назовите оборудование, применяемое в киноконцертных залах.
 7. Перечислите оборудование тренажерного зала.
 8. Расскажите об устройстве бассейна.
 1. Какие документы по стандартизации вы знаете?
 2. Назовите глобальные системы бронирования.
 3. Какое применение находят информационные технологии в гостиницах?
 4. Какую информацию содержит сайт гостиницы в системе Интернет?
 5. Охарактеризуйте стандартные и специальные тарифы гостиницы.
 6. Какие функции и каких служб выполняет программа "Отель"?
 7. Какие задачи решает подсистема "Ресторан"?
 8. По каким основным параметрам выбираются специализированные программные продукты?
 9. Как организована претензионная работа гостиницы?
 10. Какую ответственность несет гостиница за неполное или некачественное предоставление услуг?

7.1. Основная литература:

Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность : учебное пособие : для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская ; под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского .? Изд. 3-е, перераб. и доп. ? Ростов-на-Дону : Феникс : MapT, 2010 .? 254 с.

Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" и "Сервис" / Н. А. Зайцева .? Москва : Академия, 2013 .? 286, [1] с.

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=468226>

Экономика предприятия: Учебник / А.С. Паламарчук. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 458 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003883-4, 500 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=197308>

Экономика предприятия (фирмы): Практикум / Под ред. В.Я. Позднякова, В.М. Прудникова. -2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 319 с.: 60x90 1/16 + CD ROM. - (ВО). (п) ISBN 978-5-16-003842-1, 1500 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=209533>

7.2. Дополнительная литература:

Проблемы интеграции реального и финансового секторов экономики России / [В. А. Мальгин и др.] ; под ред. В. Г. Тимирясова, Г. Т. Гафуровой ; Ин-т экономики, упр. и права (г. Казань) .? Казань : Познание, 2012 .? 199 с.

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством : вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 "Гостиничный и туристический бизнес" и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова] .? Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2006 .? XXVIII, [2], 849 с.

Европейский гостиничный маркетинг = European hotel marketing : учеб. пособие для студентов и выпускников шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе / [пер. с англ. Е.Ю. Драгныш] .? Москва : Финансы и статистика, 2004 .? 221, [1] с.

Джанджугазова, Елена Александровна.

Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 230500 - Соц.-культур. сервис и туризм / Е. А. Джанджугазова .? 2-е изд., испр. ? Москва : Академия, 2005 .? 223, [1] с.

Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для вузов по спец. сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлова] .? Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2005 .? 224 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Ассоциации Рестораторов и Отельеров г. Казани и Республики Татарстан - <http://ario-rt.ru>

Издательство Хоспиталити для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Информационный сайт город отелей - www.city-of-hotels.ru

Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - <http://www.frontdesk.ru/>

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения дисциплины вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Михеева Е.Е. _____

Галимов Ш.Ш. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. _____

"__" _____ 201__ г.