

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

«Утверждаю»
Председатель Ученого совета,
ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.

« ____ » _____ 2013 г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

Дисциплина EL 4303 «Гостиничный бизнес»

Специальность 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики

Кафедра организации производства

2013

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
Старшим преподавателем кафедры организации производства
Кучер Валентиной Николаевной

Обсуждена на заседании кафедры организации производства
Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.
Зав. кафедрой _____ «__» _____ 20 __ г.

Одобрена методическим советом института экономики
Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.
Председатель _____ «__» _____ 20 __ г.

Сведения о преподавателе и контактная информация

Кучер Валентина Николаевна, старший преподаватель

Кафедра организации производства находится в 4 корпусе КарГТУ, аудитория 216, контактный телефон 56-75-94 (2029).

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	Вид занятий				Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов		количество часов СРСП	всего часов			
		лекции	практические занятия					
7	3	30	15	45	90	45	135	Экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Гостиничный бизнес» дает возможность студентам изучить как научно-теоретические аспекты организации гостиничной деятельности, так и практические вопросы создания и функционирования гостиниц, входит в цикл профилирующих дисциплин, компонент по выбору.

Цель дисциплины

Основной целью преподавания данной дисциплины является обеспечение студентов теоретическими и практическими знаниями в организации гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики.

Задачи дисциплины

Задачами изучения дисциплины является овладение:

- знаниями о роли гостиничного бизнеса в экономике РК;
- методами организации и управления гостиничным бизнесом;
- решением проблемы качества в производстве и потреблении гостиничных услуг;
- повышением профессионализма персонала гостиничного обслуживания.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление о:

- различных моделях организации гостиничного бизнеса;
- системе предоставления услуг в гостиничном бизнесе;
- развитии компьютерных технологий в гостиницах.

знать:

- классификацию, отражающую качество предоставляемых гостиничных услуг;
 - основные признаки гостиницы;
 - специфику услуг размещения.
- уметь:

- самостоятельно владеть терминологией гостиничного обслуживания;
 - рассчитывать показатели экономического эффекта от оказания гостиничных услуг;
- приобрести практические навыки по организации гостиничного бизнеса

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин:

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
1 Сервисная деятельность	1.1 Предприятия сферы сервиса. 1.2 Структура сервисного обслуживания. 1.3 Прогрессивные формы обслуживания.
2 Менеджмент в СКС	2.1 Организационные основы управления сервисом. 2.2 Управление процессом обслуживания потребителей услуг. 2.3 Управление персоналом.
3 Инфраструктура социально-культурного сервиса	3.1 Экономическая сущность инфраструктуры рынка СКС. 3.2 Регулирование деятельности субъектов инфраструктуры сервиса.

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Гостиничный бизнес» используются при изучении дисциплины «Маркетинговые коммуникации и PR» и при написании дипломной работы.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1 Введение в предмет. Гостиничная услуга как специфический предмет деятельности	2	1		5	5
2 Качество услуги как объект управления	2	1		5	5
3 Гостиничный сервис: общая характеристика	5	1		5	5
4 Услуги средств размещения	5	2		5	5
5 Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства	5	2		5	5
6 Производство и реализация гостиничных услуг	5	2		5	5

7 Основные модели гостиничной индустрии	2	2		5	5
8 Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии	2	2		5	5
9 Хостель – сервисная услуга для молодежи	2	2		5	5
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень практических занятий

- 1 Введение в предмет. Гостиничная услуга как специфический предмет деятельности
- 2 Качество услуги как объект управления
- 3 Качество услуги как объект управления
- 4 Услуги средств размещения
- 5 Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
- 6 Производство и реализация гостиничных услуг
- 7 Основные модели гостиничной индустрии
- 8 Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии
- 9 Хостель – сервисная услуга для молодежи

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1	2	3	4	5
1 Введение в предмет. Гостиничная услуга как специфический предмет деятельности	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [8]
2 Качество услуги как объект управления	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [8]
3 Гостиничный сервис: общая характеристика	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [8]
4 Услуги средств размещения	Углубление знаний по данной	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]

	теме		Устные сообщения по теме	
5 Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]
6 Производство и реализация гостиничных услуг	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]
7 Основные модели гостиничной индустрии				[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]
8 Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии				[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]
9 Хостель – сервисная услуга для молодежи				[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8]

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D-	1,33	55-59	
D+	1,0	50-54	
F	0	0-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал

рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-»(хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи пересдачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7-й и 14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:

Вид контроля	% -ое содержание	Академический период обучения, неделя															Итого, %
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Посещаемость, конспекты лекций	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		7,0
Выполнение заданий СРСП, СРС (устное сообщение)	1,0	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		14
Практические задания (ответы на вопросы, выполнение заданий, решение задач)	1,35	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		19,0
Рубежный контроль (тестирование)	10,0							•							•		20,0
Экзамен																	40
Всего по аттестац.								30							30		60
Итого																	100

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1 Байлик СИ	Гостиничное хозяйство Организация, управление, обслуживание:	Учеб пособие - 2-е изд, перераб и доп - М.: Дакор, 2006	1	1
2 Балашова ЕА	Гостиничный бизнес Как достичь безупречно сервиса	М: 000 \"Вершина\", 2005	1	-
3 Бойко МГ, Гопкало ПМ	Организация гостиничного хозяйства:	Учебник - М.: Киев нац торг-экон ун-т, 2006	1	1
4 Ефимова О.П.: под редакцией Н.И. Кабушкина	Экономика гостиниц и ресторанов	2-е изд., испр.- М.: Новое знание, 2005	-	1

5 Лойко О.Т.	Введение в специальность «Социально-культурный сервис и туризм»:	Учеб. пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2001	-	5
6 Линн Ван Вук Ваген.	Гостиничный бизнес	Серия «Учебное пособие», Ростов н/Д; Феникс, 2001.	-	1
7 Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж.:	Маркетинг. Гостеприимство и туризм	Учебник для вузов: Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008	10	1
8 Яковлев Г.А.	Экономика гостиничного хозяйства:	Учеб пособие- 2- изд. перераб и доп- М:РДЛ, 2006	1	1
Дополнительная литература				
1 Аванесова, Г.А.	Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент:	Учебное пособие для студентов вузов/ Г.А.Аванесова/ – М.: Аспект, 2004.	1	1
2 Виноградова М.В., Панина З.И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007.	1	1
3 Карнаухова, В.К под общ. Ред. Ю.М.Краковского	Сервисная деятельность:	учебное пособие/– М.: ИКЦ «Март», 2006	-	1
4 Морозов, М.А.	Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме:	Учебное пособие для студентов вузов/ М. А. Морозов/- М., 2004.	-	1
5 Романович, Ж.А. С. Л. Калачев/ под общ. ред. проф. Ж.А.Романовича/.	Сервисная деятельность:	М.: ИТК «Дашков и К», 2006. – 284 с.	-	1
6 Учебное пособие /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович	Сервисная деятельность.	СПб.: СПбГУАП, 2002.	-	1

1.	«Правила классификации мест размещения туристов»	от 11 ноября 2008 года № 01-08/2008, Министерство туризма и спорта РК	-	10
----	--	---	---	----

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Посещаемость, проверка конспектов	Для лучшего усвоения материала			Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРСП, СРС (устные сообщения)	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1], [2], [3], [5], [8] Доп.: [1], [7] [конспекты лекций]	Выполняется в течение семинарского занятия	Текущий	Еженедельно
Практические задания (ответы на вопросы, выполнение заданий, решение задач)	Закрепление практических навыков	Осн.: [1], [2], [3], [5], [8] конспекты лекций	1 контактный час в течение практического занятия	Текущий	Еженедельно
Рубежный контроль (тестирование)	Определить степень усвоения материала.	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный контроль	на 7-й и 14-й неделях обучения
Экзамен	Определить, насколько полно и в каком объеме изучена дисциплина	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1-2 контактных часов	Итоговый контроль	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «услуги средств размещения»
2. Что является главной особенностью гостиничного продукта?
3. Перечислите характерные черты услуги, которые определяют специфику услуг размещения
4. Дайте характеристику основным чертам гостиничных услуг: невозможность хранения; непостоянство качества; неотделимость производства от потребления услуги.
5. В чем состоит роль качества индустрии гостеприимства?

6. Дайте определение понятиям – «качество услуги», «качество обслуживания»
7. Охарактеризуйте основные черты услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности
8. Назовите основные факторы, которые воздействуют на качественное обслуживание в гостиничной индустрии
9. Каковы основные признаки гостиницы?
10. Каким образом обозначается категоричность гостиниц?
11. В чем состоит отличие гостиницы высокого класса от апарт-отеля?
12. Когда были приняты международные гостиничные правила?
13. Назовите основные группы гостиничных помещений, исходя из их функциональных признаков.
14. Какими показателями характеризуется деятельность гостиниц?
15. Наличие каких главных услуг в гостинице является обязательным условием, определяющим принадлежность к гостиничному бизнесу?
16. Назовите обязательный перечень мебели и оборудования, которые должен иметь каждый гостиничный номер
17. Какие дополнительные услуги пользуются наибольшим спросом у клиентов гостиниц?
18. Дайте характеристику каждому из четырех уровней гостиничного продукта
19. Перечислите основные особенности гостиничных услуг
20. Какие типы организационных структур наиболее распространены в управленческой практике индустрии гостеприимства?
21. Назовите основные преимущества и недостатки линейной и функциональной структуры управления гостиниц
22. Охарактеризуйте типовую пирамидальную структуру управления гостиницей
23. В чем состоит особенность управления на разных уровнях гостиничного бизнеса?
24. Перечислите важнейшие требования, предъявляемые к персоналу контактных служб
25. Назовите основные типы персонала контактных служб, наиболее популярных среди менеджмента в области ресторанного и гостиничного бизнеса
26. В чем заключается основное преимущество использования электронных ключей-карт?
27. Назовите особенности регистрации туристских групп
28. Перечислите основные особенности регистрации иностранных туристов
29. Какой вид расчета с проживающими занимает ведущее место в мировой индустрии гостеприимства?
30. Назовите основную функцию службы эксплуатации номерного фонда.
31. Перечислите действующие модели гостиничной индустрии
32. По какой модели развивается индустрия гостеприимства в нашей стране?
33. Что такое франшизинг в гостиничном сервисе?

34. В чем заключается главная особенность компьютерной системы бронирования (КСБ)
35. Назовите основные функции автоматизированной Системы "Инфотур"
36. Перечислите наиболее современные автоматизированные системы резервирования гостиничных услуг
37. Где и когда возникли хостелы?
38. В чем состоит особенность хостеля как особой сервисной услуги для молодежи?
39. Какова продолжительность проживания в хостеле?
40. Каковы условия получения молодежной дисконтной карты?
41. Когда впервые появилась молодежная дисконтная карта?
42. Каковы перспективы развития хостелов в РК?

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.20__ г. Подписано в печать
Формат 60x90/16
Усл.печ.л. п.л. Тираж экз. Заказ Цена договорная

Издательство Карагандинского государственного технического университета
100027, Караганда, б.Мира, 56