

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

«_____» _____ 2015 г.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА (SYLLABUS)

Дисциплина OIG 3304 «Основы индустрии гостеприимства»

PO 5 Модуль «Профессионально-ориентированный»

Специальность 5B090400 «Социально-культурный сервис»

Факультет инженерной экономики и менеджмента

Кафедра «Инженерное предпринимательство и маркетинг»

2015

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
Кучер В.Н.

Обсуждена на заседании кафедры «Инженерное предпринимательство и маркетинг»

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2015 г.

Зав. кафедрой _____ Л.П. Стеблякова « ____ » _____ 2015 г.
(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом факультета «Инженерной экономики и менеджмента»

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2015 г.

Председатель _____ Н.А. Нурмагамбетова « ____ » _____ 2015 г.
(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Кучер Валентина Николаевна, ст. преподаватель кафедры «Инженерное предпринимательство и маркетинг»

Кафедра «Инженерное предпринимательство и маркетинг» находится в четвертом корпусе КарГТУ по адресу: Б.Мира, 56, ауд.216, контактный телефон 56-75-94 (2029)

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов			количество часов СРС	всего часов			
			лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
6	2	3	15	15	-	30	60	30	90	экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» является одной из базовых специальных дисциплин в процессе учебной подготовки студентов всех форм обучения для индустрии сервиса и гостеприимства, входит в цикл профилирующих дисциплин, обязательный компонент.

Цель дисциплины

Дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» ставит целью сформировать представление о закономерностях функционирования индустрии гостеприимства и системах организации работы предприятий индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие:

- дать развернутое представление о сущности и структуре индустрии гостеприимства;
- познакомить с историческими этапами формирования мировой индустрии гостеприимства;
- рассмотреть тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства;
- рассмотреть нормативно - правовую базу регулирования международной индустрии гостеприимства;
- проанализировать особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства;
- уделить внимание процессам продвижения услуг в индустрии гостеприимства;

иметь представление:

- о сущности и структуре индустрии гостеприимства;
- о закономерностях функционирования индустрии гостеприимства
- системах организации работы предприятий индустрии

гостеприимства;

- о тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства;

о нормативно - правовой базе регулирования международной индустрии гостеприимства;

знать:

- информационные понятия дисциплины;
- методику выбора персонала и их использование;
- совершенные методики управления;
- этические нормы управления персоналом в социально- культурном сервисе и их использование;

- экономическую сущность службы гостиниц;
- исторические этапы формирования мировой индустрии гостеприимства;

уметь:

- анализировать особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства;

- управлять процессам продвижения услуг в индустрии гостеприимства;
приобрести знания для практического применения в профессиональной деятельности, связанной с деятельностью в области индустрии гостеприимства.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: Инфраструктура СКС

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» используются при написании дипломной работы.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
Тема 1 Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	2	2	-	4	4
Тема 2 Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	2	2	-	4	4
Тема 3 Организационная структура гостиничного предприятия	2	2	-	4	4
Тема 4 Технологический цикл обслуживания в гостинице	2	2	-	4	4
Тема 5 Система управления современной гостиницей	2	2	-	4	4

Тема 6 Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства	2	2	-	4	4
Тема 7 Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства.	2	2	-	4	4
Тема 8 Информационные технологии в индустрии гостеприимства.	1	1	-	2	2
Итого	15	15	-	30	30

Перечень практических занятий

1. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования;
2. Принципы классификации гостиничных предприятий;
3. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РК;
4. Структура службы управления номерным фондом.
5. Функции службы бронирования и резервирования;
6. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице;
7. Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования;
8. Виды систем управления гостиницей;
9. Современные тенденции развития индустрии питания;
10. Классификация предприятий общественного питания;
11. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства;
12. Роль рекламы в продвижении услуг;
13. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства;
14. Компьютерные системы бронирования;
15. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
Тема 1: - Генезис предприятий индустрии гостеприимства; - Перспективы развития предприятий индустрии гостеприимства; - Развитие индустрии гостеприимства на современном этапе; - Развитие предприятий индустрии гостеприимства в кризисный период	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.	[1],[2],[3],[10],[16]
Тема 2: - Развитие ресторанного бизнеса в международной практике; - Маркетинг гостиничных услуг (на примере предприятия)	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Стандарты обслуживания в гостинице	[1],[3],[10],[14],[16]
Тема 3: - Специфика предоставления гостиничных услуг; - Профессиональные системы классификации гостиниц	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Функционирование основных служб гостиницы.	[1],[2],[3],[10],[16]
Тема 4 :	Углубление	Работа с	Технологический	[3],[4],[11],[16]

<ul style="list-style-type: none"> - Европейская модель гостиничного бизнеса; - Азиатская гостиничная индустрия; - Американская модель гостеприимства; - Гостиничный рынок Европы и стран СНГ 	знаний по данной теме	литературой	цикл обслуживания клиентов.	
<p>Тема 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями; - Основные службы гостиничных предприятий; - Формы управления современным отелем 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.	[3],[4],[11],[16]
<p>Тема 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Франчайзинг в гостиничном бизнесе; - Франчайзинг в ресторанном бизнесе; - Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Стандарты функционирования предприятий питания.	[1],[3],[10],[14] [16]
<p>Тема 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Планирование как функция гостиничного (ресторанного) менеджмента; - Стратегия отеля (ресторана) и ее формирование; - Бизнес-планирование в гостиничном (ресторанном) бизнесе 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Индустрия питания в гостиничном бизнесе	[1],[3],[10],[14] [16]
<p>Тема 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Мотивация работников индустрии гостеприимства (в гостиничном и ресторанном бизнесе); - Контроль и методы контроля работы персонала в современном гостиничном (ресторанном) предприятии; - 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, интернет-маркетинг и др.).	[1],[3],[10],[14] [16]
<p>Тема 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обучение персонала на предприятиях индустрии гостеприимства; - Управление процессами труда на предприятиях индустрии гостеприимства (в современном отеле, на предприятиях общественного питания) 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Кадровая служба в гостиничном комплексе.	[3],[4],[5],[16]
<p>Тема 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Качество услуг в индустрии гостеприимства; - Культура обслуживания на предприятиях питания; - Кейтеринг как форма сервисного обслуживания на предприятиях питания 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Психологические аспекты культуры обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства	[1],[3],[16]
<p>Тема 11:</p> <ul style="list-style-type: none"> Тенденции и перспективы развития индустрии SPA; - Малый отельный бизнес (мировая практика;) - Малый отельный бизнес в Казахстане 	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Развитие индустрии гостеприимства в РК	[1],[3],[5],[16]

Тема 12: Управления конфликтами на предприятиях индустрии гостеприимства -Имидж современного отеля (ресторана) -Концепция отеля (пляжного, горнолыжного, делового, спа-отеля, бутик - отеля и т.д.)	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Имидж современного отеля (ресторана)	[1],[3],[10],[14] [16]
Тема 13: -Комитент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий -Элотмент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Ноіеі», «К-Кеерег», «Ресторатор» и др.).	[1],[3],[10],[14] [16]
Тема 14: -Система классификации гостиниц : проблемы и направления модернизации -Частный бизнес в отечественном гостеприимстве	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Роль рекламы в продвижении услуг	[1],[3],[10],[14] [16]
Тема 15: -Концепция (Всеобщего управления качеством) в индустрии гостеприимства. -Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте.	

Темы контрольных заданий для СРС

- 1 Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.
- 2 Развитие мировой индустрии гостеприимства.
- 3 Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
- 4 Гостиничная услуга: понятие, свойства.
- 5 Классификации гостиничных предприятий.
- 6 Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.
- 7 Стандарты обслуживания в гостинице.
- 8 Организационная структура гостиничного предприятия.
- 9 Функционирование службы бронирования.
- 10 Функционирование службы управления номерным фондом.
- 11 Функционирование службы приема и размещения.
- 12 Функционирование административно - хозяйственной службы.
- 13 Вспомогательные службы в гостинице.
- 14 Этапы технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.
- 15 Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования;
- 16 Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации. обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания;
- 17 Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице.

- 18 Виды систем управления гостиничным предприятием.
- 19 Формы управления современной гостиницей.
- 20 Управление гостиницей по контракту.
- 21 Франчайзинг в гостиничном и ресторанном бизнесе.
- 22 Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
- 23 Договор аренды гостиницы как форма управления.
- 24 Современные тенденции развития индустрии питания.
- 25 Классификация предприятий общественного питания.
- 26 Стандарты функционирования предприятий питания.
- 27 Организационная структура предприятий питания.
- 28 Виды и методы обслуживания на предприятиях питания.
- 29 Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания.
- 30 Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства

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%

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1],[2],[3],[4]	В течение семестра	Текущий	1-14 неделя	20
Выполнение заданий СРС	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра	Текущий	3, 5, 8,12 неделя	5
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	6, 13	5
Тестовый опрос (2блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя	30
Всего по аттестациям						60
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Итоговый	В период сессии	40
Итого						100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
- 4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
- 5 Пропущенные практические занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

Список основной литературы

- 1 Алексеев, В. И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте [Текст] : учебное пособие / В. И. Алексеев. - Санкт-Петербург : Д. А. Р. К., 2008. - 224 с.
- 2 Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е. А. Балашова. - Москва : Вершина, 2007. - 205 с.
- 3 Барайс, Г. Как вести себя в отеле [Текст] / Г. Барайс. - Москва : БММ АО, 2000. - 96 с.
- 4 Беквит, Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг [Текст] / Г. Беквит. - Москва : Альпина Паблишерз, 2009. - 224 с.
- 5 Ваген. Линн ван део, Гостиничный бизнес [Текст] : учеб. пособие / Л. ван дер Ваген. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2001.-411 с.
- 6 Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] / Ю. Ф. Волков. - Ростов-на-Дону, 2003. - 384 с.
- 7 Дементьева, Е. П. Ресторанный бизнес: секреты успеха [Текст] / Е. П. Дементьева. - Ростов-на-Дону, 2008. - 253 с.
- 8 Джеймс, Дж. Управление рестораном : практическое пособие [Текст] / Дж. Джеймс, Д. Болдуин. - Москва : ТИ< Велби, Проспект, 2007. - 440 с.
- 9 Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Текст] : учебное пособие / А. П. Дурович. -Москва : ИНФРА-М, 2010. - 316 с.
- 10 Ю.Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз. -Москва : ЮГИТИ, 2007. - 1045 с.
- 11 Лесник, А. Л. Международные системы классификации отелей [Текст] / А. Л. Лесник, М. Н. Смирнова. - Москва : АС ПЛЮС, 2003. - 111 с.
- 12 Лесник, А. Л. Франчайзинг в индустрии гостеприимства [Текст] / А. Л. Лесник. - Москва : АС ПЛЮС, 2003. - 95 с.
- 9 Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Текст] : учебное пособие / А. П. Дурович. -Москва : ИНФРА-М, 2010. - 316 с.
- 10 Ю.Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз. -Москва : ЮГИТИ, 2007. - 1045 с.
- 11 Лесник, А. Л. Международные системы классификации отелей [Текст] / А. Л. Лесник, М. Н. Смирнова. - Москва : АС ПЛЮС, 2003. - 111 с.
- 12 Лесник, А. Л. Франчайзинг в индустрии гостеприимства [Текст] / А. Л. Лесник. - Москва : АС ПЛЮС, 2003. - 95 с.

13 Мусакин, А. А. Малый отель : с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст] / А. А. Мусакин. - Санкт-Петербург : Питер, 2009. - 320 с.

14 М.Разумовская, А. Л. РК.0 ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг [Текст] / А. Л. Разумовская. - Санкт-Петербург : Питер, 2009. - 320 с.

15 Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] : учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 432 с.

16 Сирый, В. К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство [Текст] / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. - Москва : Эксмо, 2008. - 352 с.

17 Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] / А. В. Сорокина. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2006. - 303 с.

18 Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2010. - 352 с.

19 Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг [Текст] : учеб. - методическое пособие / М. Турковский. - Москва : Финансы и статистика, 2006. - 296 с.

Список дополнительной литературы

- 1 Уокер, Дж. Введение в гостеприимство [Текст] : учебное пособие / Дж. Уокер. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 711 с.
- 2 Уокер, Дж. Управление гостеприимством: вводный курс [Текст] : учебник / Дж. Уокер. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 849 с.
- 3 Федцов, В. Г. Культура гостинично - туристского сервиса [Текст] : учебное пособие / В. Г. Федцов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 503 с.
- 4 Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] / В. Г. Федцов. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. - 248
- 5 Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст] : учебник / А. Д. Чудновский [и др.]. - 3-е изд, стер. - Москва : КНОРУС, 2007. - 320 с. *

Интернет - источники:

1. Все о рекламе, маркетинге и РК <http://mchuu.asluglolo^u.ru/>
2. Гостиничный бизнес: журнал о гостиницах. Интернет-портал о гостиницах, про гостиничный бизнес, для отельеров <http://pehizior.ru/>
3. Реклама, маркетинг, РК, креатив, рекламные ролики, медиа <http://y\y\y.505ia.ru/>

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА (SYLLABUS)

по дисциплине ОIG 3302 «Основы индустрии гостеприимства»

РО 5 Модуль «Профессионально-ориентированный»

Гос. изд. лиц. №50 от 31.03.2004.

Подписано к печати ___ 20__ г. Формат 60x 90 /16. Тираж ___ экз.

Объем ___уч.изд.л. Заказ № _____ Цена договорная

100027, Издательство КарГТУ, Караганда, б. Мира, 56