

Титульный лист
программы обучения по
дисциплине (Syllabus)



Форма
Ф СО ПГУ 7.18.3/37

Министерство образования и науки Республики Казахстана
Павлодарский государственный университет им. С.Торайгырова

Факультет химических технологий и естествознания
Кафедра Географии и туризма

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Syllabus)

дисциплина Индустрия гостеприимства

для магистрантов специальности 6М090200-Туризм

Павлодар

Лист утверждения
программы обучения по
дисциплине (Syllabus)



Форма
Ф СО ПГУ 7.18.3/38

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета химических
Технологий и естествознания

_____ К. К. Ахметов

«___» _____ 20__ г.

Составитель: к.г.н, профессор Царегородцева А. Г. _____

Кафедра Географии и туризма

Программа обучения по дисциплине (Syllabus)

по дисциплине Индустрия гостеприимства

для магистрантов специальности 6М090200-Туризм

Программа разработана на основании рабочей учебной программы,
утвержденной «___» _____ 20__ г.

Рекомендована на заседании кафедры от «___» _____ 20__ г. Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ Д. Д. Есимова

Одобрена УМС факультета химических технологий и естествознания

«___» _____ 20__ г. Протокол № ___

Председатель УМС _____ Р. Ж. Нургожин

Сведения о преподавателях и контактная информация

Царегородцева Антонина Григорьевна

Ученая степень, звание, должность: к.г.н., доцент, профессор

Кафедра Географии и туризма находится в А корпусе (ул. Ломова, 64), аудитория 313а, контактный телефон _____ доб. _____.

Данные о дисциплине

Дисциплина рассматривает теоретические основы и прикладные аспекты гостиничной индустрии как одной из составных частей науки о туризме, основные экономические закономерности в реальных условиях туристской деятельности. Анализируются проблемы экономической и инвестиционной политики в гостиничной индустрии. Даются методики: разработки региональных программ развития туризма, определения специфику гостиничного хозяйства

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	Количество контактных часов по видам аудиторных занятий						Количество часов самостоятельной работы студента		Формы контроля
		Всего	лекции	практические	лабораторные	студийные	индивидуальные	Всего	СРМП	
5	3	135	22,5	22,5	–			76,5	13,5	Письмен
Всего		135	22,5	22,5	–			76,5	13,5	

Цель и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины - подготовка магистрантов по направлению индустрия гостеприимства оснащение теоретическими знаниями вооружение магистрантов знаниями по, которая занимает важное место в международном туризме.

Задачи курса:

- 1- изучение основ Гостиничное гостеприимство;
- 2- знакомство с рынком таймшеринга в гостиничном бизнесе;
- 3- изучение индустрии гостеприимства, как вида экономической деятельности;
- 4- знакомство с передовым опытом ведения гостиничного хозяйства;
- 5- изучение проблем размещения туристов в Республике Казахстан.

0 В результате изучения данной дисциплины в соответствии с Государственным общеобразовательным стандартом образования для специальности 6М090200 –Туризм магистрант должен:

знать:

- проблемы обслуживания туристов в гостиницах;

- конкретные условия, при которых формируется качество услуг в данной сфере обслуживания;
- специфику гостиничного хозяйства;
- классификацию гостиниц.

уметь:

- обеспечить постоянную готовность к встрече гостей;
- предоставлять услуги семьям, деловым людям и другим категориям путешественников.

приобрести практические навыки по: решению проблем в социально–экономической, политической, правовой сферах, использованию средств и систем контроля и управления состоянием гостиничного бизнеса;

быть компетентным в вопросах:

- осуществления координации гостиничной деятельности;
- законодательной и нормативно–правовой базы в области гостиничного бизнеса;
- научно–технического прогресса в области гостиничного бизнеса.

Пререквизиты

«Введение в специальность», «Гостиничное хозяйство», «Гостиничный сервис», «Основы предпринимательской деятельности в туризме».

Постреквизиты

Знания в ходе изучения курса «Гостиничное гостеприимство» послужат основой для изучения последующих дисциплин предпринимательской деятельности в туризме, менеджмента в туризме, маркетинга в туризме.

Содержание дисциплины

1. Тематический план дисциплины

№п/п	Наименование тем занятий	Количество контактных часов по видам занятий			
		Лекц	Практ.	Лаб.	СРМ
1	Введение.	1	1	-	–
2	Классификация средств размещения туристов	2	2	-	5
3	Стандартная классификация средств размещения туристов	2	2	-	10
4	Классификация средств размещения, рекомендованная ВТО	2	2	-	10
5	Общая характеристика гостиничных сооружений	2	2	-	10
6	Технология обслуживания в гостинице	3,5	3,5	-	10
7	Структура туристско-гостиничного комплекса	2	2	-	10
8	Системы жизнеобеспечения гостиницы	2	2	-	5
9	Службы гостиницы	2	2	-	10
10	Организация питания в гостиницах	2	2	-	10
11	Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	2	-	10	
	2				
	Итого:	22,5	22,5	-	90

2. Содержание тем дисциплины

Тема № 1. Введение –1 час

Лекция 1. Роль и место дисциплины «Индустрия гостеприимства». Методы изучения. Цель и задачи курса. Исторические корни индустрии гостеприимства. Мировая сеть отелей. Состояние и развитие гостиничного бизнеса в Казахстане. Назначение и особенности средств размещения. Понятие гостеприимства.

Тема № 2. Классификация средств размещения туристов –2 час

Лекция 2. Концепция и классы туристского размещения: гостиничные и внегостиничные комплексы. Регламентация и классификация гостиниц. Системы организации гостиниц. Системы классификации гостиниц, наиболее распространенные классификации. Система звезд, система букв, система корон, система разрядов и т.д. Классификация мотелей. Требования, предъявляемые к аттестации гостиниц.

Тема № 3. Стандартная классификация средств размещения туристов. –2 час

Лекция 3. Основные характеристики гостиницы 1*. Основные характеристики гостиницы 2*. Стандарты гостиницы 3*. Требования предъявляемые гостиницам 4*. Основные характеристики гостиницы 5*.

Тема № 4. Классификация средств размещения, рекомендованная ВТО – 2 час.

Лекция 4. Типовая классификация. 4 группы средств размещения, их характеристика. Гостиницы и аналогичные предприятия. Коммерческие и социальные предприятия размещения. Специализированные средства размещения. Частные туристские средства размещения. Определение гостиницы, туристской гостиницы.

Тема № 5. Общая характеристика гостиничных сооружений –2 час.

Лекция 5. Гостиничный бизнес и динамика его развития. Классификация гостиничных сооружений по объему выполненных работ: для короткой остановки, для длительной остановки, для сезонной остановки. Характеристика гостиничных сооружений по условиям размещения: отели для туристов, отели для активных развлечений, отели семейного туризма, отели среднего и низкого уровня сервиса, отели для юных туристов.

Классификация гостиничных зданий. Архитектурное решение. Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении гостиниц. Различие зданий гостиниц по признакам. Проблемы гостиничного хозяйства на современном этапе: доход, окупаемость, прибыль, сервис, привлечение клиентов.

Лекция 6. Типология зарубежных гостиниц. Типы гостиниц: отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, мотель, гостиница экономического класса, частная гостиница, курортная гостиница, гостиница-кондоминиум (таймшеринг), домовладение, гостиница в организации. Их характеристики, размеры, местоположение, обслуживание, цена, потребители, условия, управление.

Тема № 6. Технология обслуживания в гостинице –3,5 час

Лекция 7. Простейшая технологическая схема обслуживания в гостинице. Прибытие, прием и размещение, проживание, питание, дополнительные услуги, выезд. Принципы технологии обслуживания в гостиничных учреждениях.

Тема № 7. Структура туристско-гостиничного комплекса –2 час

Лекция 8. Управленческая структура, организационная схема, гостевой цикл (по Уокеру). Основные службы. Управленческая структура некоторых отелей в Республике Казахстан.

Лекция 9. Состав помещений гостиницы. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Назначение гостиничных помещений, деление их на группы: вестибюль, жилая часть, пункты питания, помещения торгово-бытового назначения, служебные, бытовые, технические и т.д., их функции. Связи основных групп помещений по схеме. Служба размещения, её функции.

Лекция 10. Жилая часть гостиничного комплекса и обслуживание в ней. Состав жилой части гостиницы: номера, коммуникации, гостиные, лестнично-лифтовые холлы, помещения дежурного персонала. Классификация номеров. Обслуживание жилой части гостиницы по видам помещений.

Тема № 8. Системы жизнеобеспечения гостиницы –2 час

Лекция 11. Требования, предъявляемые к инженерным сооружениям. Виды водоснабжения, их назначения, нормы расхода. Системы отопления гостиниц. Основные составляющие потребления теплоты. Системы вентиляции и очистки воздуха. Электроснабжение, его оборудование и основные характеристики. Слаботочное хозяйство, его значение для жизнедеятельности гостиницы. Локальная вычислительная сеть, её структура и функции.

Тема № 9. Службы гостиницы -2 час

Лекция 12. Управление персоналом. Классификация служб и их функции. Управление номерным фондом. Административная служба. Служба общественного питания. Коммерческая служба.

Тема № 10. Организация питания в гостиницах –2 час

Лекция 13. Общие сведения о ресторанном обслуживании. Характеристика зарубежных предприятий питания. Виды ресторанов: клубы, кейтеринг, кофе-шоп, кафетерий, шведский стол, банкетный стол и др. Их классификация по размеру, расположению, виду обслуживания, цене, меню, управлению, потребителю.

Лекция 14. Основные понятия ресторанного бизнеса. Функции основных категорий работников ресторана. Ресторанный сервис. Индустрия питания. Классификация подразделений питания. Предприятия питания. Продукция предприятий питания. Меню, его

виды и функции. Обслуживание гостей, последовательность операций: встреча, приветствие, размещение, прием заказов и др.

Тема № 11. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства - 2 час
Лекция 15. Основные квалификационные требования к персоналу. Статистика гостеприимства: уровень загрузки, процент занятости, средняя цена гостиничного и реального номера, коэффициент прибыльности, комплексное обслуживание гостей. Новые виды и формы обслуживания туристов в гостиницах

2. Перечень и содержание практических занятий

Тема 1. Изучение международных стандартов условных обозначений служб гостиницы (семинар).

1. Система сертификации качества туристского образования «UNWTO-TedQual»
2. Государственный стандарт ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
3. Государственный стандарт ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
4. Государственный стандарт ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
5. Государственный стандарт ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
6. Государственный стандарт ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением правительства от 25.04.1997 г. №490.
8. Система сертификации ГОСТ Р. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Утверждены постановлением Госстандарта России от 14.10.1994 г. №18.
9. Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в РФ” от 14.11.1996 г.
10. Закон РФ “О защите прав потребителей” (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 г.).

0 **Тема 2.** Бизнес план для Гостиницы.

2 Составление и проведение маркетингового анализа бизнес плана гостиницы (по выбору).

0 **Тема 3.** Изучить и составить структуру гостиничных служб.

3 Административная служба. Служба общественного питания. Коммерческая служба. Менеджеры высшего звена.

0 **Тема 4.** Составить примерное меню комплексного питания для различных категорий туристов.

4 Меню, его виды и функции. Обслуживание гостей, последовательность операций: встреча, приветствие, размещение, прием заказов и др.

0 **Тема 5.** Структура типовых франчайзинговых платежей европейской гостиницы. Изучение и анализ таблицы.

5 **Тема 6.** Особенности менеджмента в гостиничном хозяйстве (семинар).

Функция планирования. Организационная функция. Стимулирование (материальное и моральное). Мотивация как функция управления. Функция контроля.

6 **Тема 7.** Собрать данные о вместимости, коэффициенте загрузки, количестве мест и числе обслуживающего персонала в структуре управления гостиниц собственного региона (распределить гостиницы).

Тема 8. Составить картотеку гостиниц для деятельности туроператоров и турагентов.

Тема 9. По характеристике помещений и уровню обслуживания определить количество «звезд».

Основные характеристики гостиницы 1*. Основные характеристики гостиницы 2*. Стандарты гостиницы 3*. Требования предъявляемые гостиницам 4*. Основные характеристики гостиницы 5*.

4. Содержание самостоятельной работы магистранта

4.1 Перечень видов СРМ

№	Вид СРМ	Форма отчетности	Вид контроля	Объем в часах
1	Подготовка к лекционным занятиям	Конспект	Участие на занятии	20
2	Подготовка к семинарским занятиям, выполнение домашних заданий	Конспект	Устный опрос	40
3	Защита семинарских работ	Конспект	Защита СР	10
4	Подготовка к контрольным мероприятиям		РК 1, РК 2, коллоквиум	20
Всего				90

4.2 Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение магистрантами

Тема № 1. Введение.

Исторические корни индустрии гостеприимства. Мировая сеть отелей. Назначение и особенности средств размещения. Понятие гостеприимства.

Тема № 2. Классификация средств размещения туристов

Регламентация и классификация гостиниц. Системы организации гостиниц. Системы классификации гостиниц, наиболее распространенные классификации. Классификация мотелей. Требования, предъявляемые к аттестации гостиниц.

Тема № 3. Стандартная классификация средств размещения туристов.

Основные характеристики гостиницы 1*. Основные характеристики гостиницы 2*. Стандарты гостиницы 3*. Требования предъявляемые гостиницам 4*. Основные характеристики гостиницы 5*.

Тема № 4. Классификация средств размещения, рекомендованная ВТО.

Гостиницы и аналогичные предприятия. Коммерческие и социальные предприятия размещения. Специализированные средства размещения. Частные туристские средства размещения. Определение гостиницы, туристской гостиницы.

Тема № 5. Общая характеристика гостиничных сооружений

Характеристика гостиничных сооружений по условиям размещения: отели для туристов, отели для активных развлечений, отели семейного туризма, отели среднего и низкого уровня сервиса, отели для юных туристов.

Классификация гостиничных зданий. Различие зданий гостиниц по признакам. Проблемы гостиничного хозяйства на современном этапе: доход, окупаемость, прибыль, сервис, привлечение клиентов.

Типы гостиниц: отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, мотель, гостиница экономического класса, частная гостиница, курортная гостиница, гостиница-кондоминимум (таймшеринг), домовладение, гостиница в организации.

Тема № 6. Технология обслуживания в гостинице

Простейшая технологическая схема обслуживания в гостинице. Принципы технологии обслуживания в гостиничных учреждениях.

Тема № 7. Структура туристско-гостиничного комплекса

Управленческая структура, организационная схема, гостевой цикл (по Уокеру). Высшее управленческое звено в США, примерная организационная структура. Состав помещений гостиницы. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Назначение гостиничных помещений, деление их на группы: вестибюль, жилая часть, пункты питания, помещения торгово-бытового назначения, служебные, бытовые, технические и т.д., их функции. Связи основных групп помещений по схеме. Служба размещения, её функции.

Классификация номеров. Обслуживание жилой части гостиницы по видам помещений.

Тема № 8. Системы жизнеобеспечения гостиницы

Требования, предъявляемые к инженерным сооружениям. Виды водоснабжения, их назначения, нормы расхода. Системы отопления гостиниц. Основные составляющие потребления теплоты. Системы вентиляции и очистки воздуха. Электроснабжение, его оборудование и основные характеристики. Слаботочное хозяйство, его значение для жизнедеятельности гостиницы. Локальная вычислительная сеть, ее структура и функции.

Тема № 9. Службы гостиницы

Менеджеры высшего звена. Функции и базовые операции в работе менеджера. Менеджеры среднего и низшего звена их цели и задачи.

Тема № 10. Организация питания в гостиницах

Менеджмент предприятий питания. Функции управленческого и обслуживающего персонала.

Тема № 11. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства. Основные квалификационные требования к персоналу. Новые виды и формы обслуживания туристов в гостиницах

5 Список литературы

Основная:

1. А. Д. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. - М., 2000, 235с.

Дополнительная:

0 2. Бухарова З. А. и др. Техничко-экономический анализ хозяйственной деятельности предприятия бытового обслуживания. - М.: Легкопромиздат, 2001.

3. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. - М.: НОЛИДЖ, 2001.

Календарный график контрольных мероприятий текущей успеваемости по выполнению и сдаче заданий на СРС и работе на занятиях по дисциплине «Индустрия гостеприимства» для магистрантов обучения специальности 6М090200 -Туризм

1 рейтинг (1 семестр)									Всего
Недели	1	2	3	4	5	6	7	8	

Максимальный балл за неделю		12	12	12	12	12	12	14	14	100
Посещение и подготовка к лекциям	Вид СРМ	Д31	Д32	Д33	Д34	Д35	Д36	Д37	Д37	32
	Форма контроля	У	У	У	У	У	У	У	У	
	Мак. балл	4	4	4	4	4	4	4	4	
Посещ. и подготов. к практ занятиям	Вид СРМ		Д31		Д32		Д33			16
	Форма контроля		У		У		У			
	Мак.балл	2	2	2	2	2	2	2	2	
Оформление и защита практических работ	Вид СРМ	ПК		ПК		ПК		ПК	ПК	32
	Форма контроля	П1, Л1	ЗП1, ЗЛ1	П2, Л2	ЗП2, ЗЛ2	П3, Л3	ЗП3, ЗЛ3	П4, Л4	ЗП4, ЗЛ4	
	Макс. балл	4	4	4	4	4	4	4	4	
Посещ. и подготов. к СРМП и СРС	№ тем			1-3			4		1-4	20
	Форма контроля			ТК1			ТК2		РТ	
	Макс. балл	2	2	2	2	2	2	4	4	
Рубежный контроль										100
2 рейтинг (1 семестр)										Всего
Недели		9	10	11	12	13	14	15		
Максимальный балл за неделю		14	14	14	14	14	15	15		100
Посещение и подготовка к лекциям	Вид СРМ	Д39	Д310	Д311	Д312	Д313	Д314	Д315		28
	Форма контроля	У	У	У	У	У	У	У		
	Мак. балл	4	4	4	4	4	4	4		
Посещ. и подготов. к практ занятиям	Вид СРМ	Д34		Д35		Д36		Д36		14
	Форма контроля	У		У		У		У		
	Мак.балл	2		2		2		2		
Оформление и защита практических работ	Вид СРМ	ПК		ПК		ПК		ПК		28
	Форма контроля	П5, Л5	ЗП5, ЗЛ5	П6, Л6	ЗП6, ЗЛ6	П7,8 Л7,8	ЗП7, ЗП8 ЗЛ7, ЗЛ8			
	Макс. балл	4	4	4	4	4	4	4		
	№ тем		5				6-8	5-8		30

Посещ. и подготов. к СРМП и СРС	Форма контроля		ТКЗ				ТК4	РК2	
	Макс. балл	4	4	4	4	4	5	5	
Рубежный контроль									100

Условные обозначения: ДЗ1 – домашнее задание №1, У - участие в учебном процессе, П1 –практическая работа№1, Л1-лабораторная работа №1, З – защита, ПК – проверка конспекта, П – проверка, ТК1-текущий контроль, РК1 – рубежный контроль №1.

Зав.кафедрой ГиТ _____ Д. Д. Есимова

Распределение весовых долей по видам итогового контроля и текущей успеваемости

№ п/п	Вид итогового контроля	Вид контроля	Весовые доли
1	Экзамен	Экзамен	0,4
		Контроль текущей успеваемости	0,6

Распределение баллов текущей успеваемости по видам контроля

№	Виды контроля	Максимальное число баллов	
		Рейтинг 1	Рейтинг 2
1	Текущий контроль, в том числе:	100	100
1.1	Посещение и подготовка к лекциям	32	28
1.2	Посещ. и подготов. к практ занятиям	16	14
1.3	Оформление и защита практических работ	32	28
1.4	Посещ. и подготов. к СРМП и СРС	20	30
2	Рубежный контроль	100	100

Политика курса

В процессе нашей совместной работы мы будем придерживаться следующих правил:

- 1 Преподаватель и магистрант должны относиться друг к другу с уважением.
- 1 Во время аудиторных занятий сотовые телефоны должны быть выключены и не лежать на рабочих столах.
- 2 Любые нарушения правил поведения (разговоры, жевать резинку, пререкания с преподавателем) на занятиях будут наказываться (снятие баллов за посещение).
- 3 Исключить курение и нецензурную брань в учебных комнатах.
- 4 Когда преподаватель объясняет материал на занятиях, разговоры студентов не допускаются. После второго предупреждения магистрант может быть удален из аудитории.

5 В отведенное время в конце аудиторного занятия будьте активны, задавайте преподавателю вопросы по закреплению пройденного материала. Присутствие на занятии не является достаточным – активное участие в обсуждениях, постановка вопросов по рассматриваемой теме или предоставление ответов, своих наблюдений является важным для обучения, особенно на презентациях.

6 Подготовка к каждому занятию обязательна, также как и прочтение всего заданного материала. Ваша подготовка будет проверяться контрольными работами, тестами, опросами.

7 Все задания должны выполняться к установленному времени.

8 Задания на СРМ, выполненные с опозданием, будут автоматически оцениваться ниже, а именно в 2 балла.

Посещение занятий является обязательным. Если вы пропустили три и более занятий без уважительных причин (причина подтверждается документально), то преподаватель вправе потребовать от вас допуска из деканата. Помните: посещаемость входит в итоговую оценку. В течение семестра осуществляется постоянный контроль знаний. Сдача работ должна осуществляться по календарному графику контрольных мероприятий.

9 За пропуски занятий устанавливаются следующие штрафные санкции: за отсутствие на лекции или практическом занятии без уважительной причины 1,0 баллов.

10 Пропущенные занятия отрабатываются в установленное преподавателем время.

11 Правила внутреннего распорядка, принятые в университете, должны выполняться.

12 Категорически запрещается списывание и плагиат.

13 Не входить в аудиторию в верхней одежде.

Конечная итоговая оценка будет выставлено на основе:

- посещения, в т.ч. проверка конспекта лекций;
- активного участия на лекционных занятиях и защита всех практических работ, выполнение СРМ;
- рейтинговый контроль знаний;
- экзаменационной оценки.

Оценка знаний осуществляется с применением балльной рейтинговой системы, студент на основе календарного графика может сам (-а) оценить уровень своих знаний. Для того чтобы набрать необходимое количество баллов, студент должен принимать активное участие во всех практических занятиях. Если данное условие не выполняется, то в конце семестра, студент отрабатывает все темы, и только после этого допускается к сдаче экзамена по данному курсу. Экзамен будет проводиться по билетам в устной форме. Билет состоит из 3-х вопросов: 1- на объяснение, 2-термин, 3-решение задачи. Экзамен будет оцениваться в баллах:

- 100 баллов – полный ответ на 3 вопроса;
- 75 баллов – полный ответ на 1 вопрос и частичный ответ на 2 вопроса;
- 50 баллов – неполный ответ на 2 вопроса;
- 35 баллов – полный ответ на 1 вопрос; - 0 баллов – при отсутствии ответа.

**Лист ознакомления с Программой обучения по
по дисциплине «Гостиничное гостеприимство» (Syllabus)
для студентов специальности 6М090200 - Туризм**

№	Ф.И.О. магистранта	Группа	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				

Зав.кафедрой ГиТ _____ Д. Д. Есимова