

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
НАРЫНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. С.НААМАТОВА

---

КОЛЛЕДЖ «ИНОСТРАННЫЕ ЯЗЫКИ И ПРОГРАММИРОВАНИЕ  
КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор  Б.М.Осмонова

“ 1 ” 09 20 25 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

«Организация гостиничного дела»

Специальность: 100105 – «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»

Квалификация выпускника: Менеджер

Форма обучения: очная

Нарын - 2025

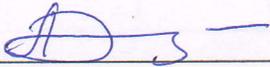
Рабочая программа составлена с учетом Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования Кыргызской Республики по специальности 100105 «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах», утвержденного приказом №863/1 МОиН КР от 10.05.2022г.

Рабочую программу составила преподаватель:  Жапаров А.

Рассмотрена на заседании технического цикла, протокол № 1 от «1» 09 2025г.

Заведующий циклом: 

Одобрено на учебно-методическом совете колледжа от «5» 092025 г. протокол № 2

Председатель УМС:  Турдубек кызы М.

## 1. АННОТАЦИЯ

«Организация гостиничного дела» предназначено для изучения профессионально-ориентированного английского языка студентами колледжей по специальности 100105 «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах», и направлено на реализацию государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, изучение теории и практики на основе компетентностного, коммуникативного, деятельностного, когнитивного и личностноориентированного подходов.

### Общая трудоемкость дисциплины

Цикл	Семестр	Трудоемкость (кредит)	Всего (в часах)	Объем аудиторной работы (час)		СРС	Форма аттестации
				лек.	прак.		
СПОЗ.7	4	3	90	16	32		Зачет, экзамен

Рабочая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента, а также определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности. Программа предназначена для студентов направления 100105 «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»,

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - Обеспечение профессиональной квалификации для регистрации гостей и предоставления услуг размещения.

Содержание - Технологии, методы и процессы, используемые в управлении размещением, бухгалтерские системы. Обязанности и ответственность сотрудников, удовлетворение потребностей гостей. Взаимодействие с другими отелями.

Результаты обучения.

Результаты обучения	Методы преподавания.	Методы измерения.
Организация службы размещения, используемые ручные и компьютерные системы. Методы и приемы размещения, бухгалтерский учет. Работа с группами. Классификация гостей и методы продажи мест.	Рассказывание/объяснение, Вопросы и ответы, Дискуссия, Упражнения, Иллюстрации, Демонстрации, Ролевые игры, Групповая работа, Анализ конкретных случаев, Самостоятельная работа, Решение проблем.	Экзамен (письменный тест/тест: тест «верно/неверно», тест с множественным выбором, тест с краткими ответами, тест на сопоставление), Задания для повышения качества знаний (практика/лабораторная работа/производственная практика на заводе/полевые исследования/семинар/презентация/

Этот курс разработан для того, чтобы помочь студентам освоить организацию гостиничных услуг, работ посредством реальных диалогов, ролевых игр и терминологии в области гостиничного менеджмента.

В результате изучения курса студент должен:

**Знать:**

- **Профессиональную терминологию:** английскую лексику, необходимую для работы в службе приема и размещения (Front Office).
- **Технологии обслуживания:** алгоритмы регистрации (check-in), бронирования и выписки (check-out) гостей.
- **Системы управления:** принципы работы ручных и автоматизированных систем управления отелем (PMS — Property Management Systems).

- **Организационную структуру:** обязанности персонала, стандарты внешнего вида и этику делового общения.
- **Основы учета:** методы ведения счетов гостей, формы оплаты и правила работы с бухгалтерской документацией в отеле.
- **Типологию гостей:** классификацию посетителей и специфику работы с организованными группами.

#### Уметь:

- **Коммуницировать на английском языке:** вести диалоги с гостями, отвечать на запросы и профессионально реагировать на жалобы.
- **Осуществлять продажи:** использовать техники Up-selling (предложение более дорогого номера) и Cross-selling (продажа доп. услуг).
- **Работать с документацией:** заполнять регистрационные формы, выставлять счета и обрабатывать бронирования.
- **Решать проблемные ситуации:** применять навыки «Problem Solving» в случае овербукинга (перебронирования) или недовольства клиента.
- **Работать в команде:** эффективно взаимодействовать с другими отделами (Housekeeping, F&B) для обеспечения комфорта гостей.
- **Презентовать услуги:** грамотно описывать категории номеров и инфраструктуру отеля.

#### Матрица соответствия

Что делаем?	Как учим?	Как проверяем?
Регистрация гостей	Ролевые игры, демонстрации	Практический зачет, видео-презентация
Работа в системах	Упражнения, анализ кейсов	Тесты (верно/неверно), лаб. работы
Общение с группами	Дискуссии, решение проблем	Устный экзамен, ролевой сценарий

### Формируемые компетенции

Компетенции студентов — это центральный раздел рабочей программы, поскольку он определяет практические умения, знания и навыки, которые формируются в процессе обучения

Компетенции, формируемые в процессе освоения дисциплины:

ОК7	Управлять собственным личностным и профессиональным развитием, адаптироваться к изменениям условий труда и технологий в профессиональной деятельности;
ПК1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его;
ПК2	Бронировать, информировать потребителя о бронировании и вести документацию;
ПК8	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
ПК5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

Планируемые результаты обучения по курсу

#### 1. Профессионально-теоретический блок (Знания)

В результате изучения курса студент должен знать:

- **Структуру индустрии:** классификацию средств размещения и специфику туристического рынка.
- **Анатомию отеля:** функции и иерархию службы приема и размещения (Front Office), а также принципы взаимодействия с Housekeeping, F&B и отделом продаж.
- **Нормативную базу:** правила предоставления гостиничных услуг, типы тарифов (Rack Rate, Corporate, Group) и категории номеров.
- **Цикл обслуживания:** все этапы «пути гостя» — от предварительного бронирования до окончательного расчета и выезда.
- **Техническое оснащение:** принципы работы в системах управления отелем (PMS) и правила ведения документации.

#### 2. Практико-ориентированный блок (Умения)

В результате изучения курса студент должен уметь:

- **Управлять бронированием:** принимать и обрабатывать заявки, работать с листами ожидания (Waiting List) и оформлять аннуляции.
- **Осуществлять Check-in и Check-out:** проводить регистрацию индивидуальных гостей и туристических групп согласно стандартам.
- **Вести финансовый учет:** открывать счета (folios), вносить в них текущие начисления, обрабатывать различные виды платежей (наличные, карты, ваучеры).
- **Применять навыки продаж:** использовать техники апсейллинга (предложение категории выше) для увеличения дохода отеля.
- **Координировать сервис:** организовывать дополнительные услуги (побудка, обработка почты, информирование).

### 3. Коммуникативно-поведенческий блок (Компетенции)

Студент должен владеть навыками:

- **Профессионального этикета:** общения по телефону и лично, соблюдения стандартов гостеприимства.
- **Работы с рекламациями:** эффективного разрешения конфликтных ситуаций и обработки жалоб по алгоритму (например, модель LEARN).
- **Работы в условиях многозадачности:** распределения приоритетов в зависимости от типа смены (утренняя, дневная, ночная).
- **Профессионального английского:** использования отраслевой терминологии во всех вышеуказанных процессах.

### Матрица ключевых этапов (Key Milestones)

Период	Основной результат
Недели 1-4	Понимание структуры отеля и своей роли в ней.
Недели 5-8	Навык технического оформления брони и заезда.
Неделя 9	<b>Контроль:</b> Подтверждение теоретической базы на экзамене.
Недели 10-12	Навык управления счетами и бесконфликтного выезда.

Период	Основной результат
Недели 13-16	Умение работать со сложными задачами (группы, агентства, смены).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Структура учебной дисциплины

##### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	
лекции	16
Практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Итоговая аттестация:	Зачет, экзамен

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 4 семестр Лекции

№	Тема	Вид	Часы
1.	Туристическая индустрия и ее особенности, характеристики и классификация предприятий размещения.	Лекция	2
2.	Роль, важность, деятельность и организационная структура отдела регистрации и размещения гостей в предприятиях размещения. Введение в	Лекция	2

	ручные, механические и компьютерные системы.		
3.	Способы получения бронирования в отелях, информация, полученная при бронировании, подтверждение и хранение бланков бронирования.	Лекция	4
4.	Порядок приема и размещения гостей.	Лекция	2
5.	Телефонная связь, почта, напоминания, пробуждение и информационные услуги, предоставляемые гостям в отеле.	Лекция	2
6.	Введение в ручные, механические и компьютерные системы.	Лекция	2
7.	Обработка жалоб и запросов гостей.	Лекция	2
8.	Взаимодействие отелей с туристическими агентствами и компаниями.	Лекция	2

#### Практические занятия

№	Тема	Вид	Часы
1.	Туристическая индустрия и ее особенности, характеристики и классификация предприятий размещения.	Практика	2
2.	Роль, важность, деятельность и организационная структура отдела регистрации и размещения гостей в предприятиях размещения. Введение в ручные, механические и компьютерные системы.	Практика	2
3.	Услуги размещения и другие отделы. Типы номеров, размещение и цены в отелях. Классификация гостей.	Практика	2
4.	Сотрудники отдела регистрации и размещения гостей; особенности, обязанности и ответственность.	Практика	2
5.	Способы получения бронирования в отелях, информация, полученная при	Практика	2

	бронировании, подтверждение и хранение бланков бронирования.		
6.	Использование методов продаж. Отмена бронирования и работа со списком ожидания.	Практика	2
7.	Порядок приема и размещения гостей.	Практика	2
8.	Ведение учета гостей.	Практика	2
9.	Промежуточный экзамен.	Практика	2
10.	Телефонная связь, почта, напоминания, пробуждение и информационные услуги, предоставляемые гостям в отеле. Обработка жалоб и запросов гостей.	Практика	2
11.	Подготовка счетов гостей в отеле, виды закрытия и оплаты	Практика	2
12.	Процедура выезда. Действия, выполняемые во время выезда гостей.	Практика	2
13.	Вечерние, обеденные и утренние мероприятия в отделе обслуживания гостей. Виды смен.	Практика	2
14.	Групповые бронирования в отелях.	Практика	2
15.	Прием и отъезд групп.	Практика	2
16.	Взаимодействие отелей с туристическими агентствами и компаниями.	Практика	2
17.	Всего		32

### 3.2. Формы организации учебного процесса

- ✓ **Интерактивные лекции:** Изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Преподаватель не просто читает текст, а вовлекает студентов в обсуждение классификаций отелей или типов номеров.

- **Ночной аудит:** Изучение процедур закрытия операционного дня и формирования отчетов ночного смены.
- **Этика гостеприимства:** Реферат на тему «Культурные особенности и традиции обслуживания гостей из разных стран (Китай, ОАЭ, страны Европы)».

## Формы отчетности по СРС

Для контроля выполнения самостоятельной работы рекомендуется использовать следующие форматы:

1. **Портфолио документов:** Папка с заполненными бланками (регистрационные карты, счета, подтверждения).
2. **Мультимедийная презентация:** Защита проекта по выбранному бренду или типу отеля.
3. **Видео-ролик:** Запись ролевой игры (например, процесс Check-in на английском языке).

## Пример задания на неделю №5:

**Задание:** Сравните процесс прямого бронирования по телефону и бронирования через сайт. **Результат:** Таблица «Плюсы и минусы для отеля» и заполненная форма бронирования (Reservation Form) на вымышленного гостя.

Оценивание:

Баллы	Оценка по буквенной системе	Числовой эквивалент	
93-100	A	4,00	Отлично
90-92,99	A-	3,67	
87-89,99	B+	3,33	Хорошо
83-86,99	B	3,00	
80-82,99	B-	2,67	

77-79,99	C+	2,33	Удовлетворительно
73-76,99	C	2,00	
70-72,99	C-	1,67	
67-69,99	D+	1,33	
63-66,99	D	1,00	
60-62,99	D-	0,67	
00-59,99	F	0,00	Не удовлетворительно
—	P	Орто жалпы баллды	Зачет
—	NP		Не зачтено
—	I		Не выполнил все дисциплинарные требования по уважительным причинам
—	W		Отказ подчиняться необязательным дисциплинарным мерам
—	AU		Участвовал в дисциплине в качестве слушателя, не получая оценку

Контрольная точка	Баллы	Пороговый балл
Текущий рейтинговый контроль	От 0 до 20 (включительно)	10
Самостоятельная работа студента	От 0 до 60 (включительно)	40
Модульный рейтинговый контроль	От 0 до 20 (включительно)	10
Общая сумма баллов	От 0 до 100	60

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

#### Вводная лекция.

Она знакомит студентов с целью и назначением курса, его ролью и местом в системе дисциплин. Подобное введение помогает студентам получить общее представление о предмете, ориентирует их на систематическую работу над конспектами и литературой, знакомит с методикой работы над курсом.

**Информационная лекция** излагает необходимые сведения по определенной теме, носит повествовательный характер, нацелена на сообщение новых сведений слушателям с опорой на уже имеющиеся у них знания.

#### беседа, или «диалог с аудиторией».

Очень эффективна при индивидуальном обучении. Эффективность в условиях группового обучения снижается ввиду того, что не всегда удается вовлечь каждого обучаемого в беседу. Однако групповая беседа позволяет расширить круг высказываемых мнений, привлечь коллективный опыт и знания. Вопросы адресуются всей аудитории, если кто-то из обучаемых не участвует в ходе беседы, то вопрос можно адресовать лично ему. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. Вопросы могут быть как простыми (это помогает привлечь внимание слушателей), так и проблемными.

**Дистанционная технология обучения.** Организация учебной работы осуществляется с помощью eBilim, которая представляет собой функционально полный сетевой распределенный комплекс программного обеспечения. Система обеспечивает дистанционного обучения студентов через локальную сеть или Интернет. Возможности системы состоят в следующем:

Два варианта тестирования: промежуточное (с возможностью самообучения) и контрольное (с возможностью ограничения времени и автоматическим выставлением оценки).

Система сообщений с возможностью отправки сообщения отдельному студенту, группе или всем пользователям системы, отправка сообщения от студента к студенту с предварительным поиском адресата.

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебной аудитории.

#### **Оборудование учебной аудитории:**

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-методическое обеспечение.

#### **Технические средства обучения:**

- подключение к сети Интернет;
- мультимедийный проектор;
- ноутбук;

### **6.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основная литература:**

1. Front Office Operations-Michael E. Kasanova
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум, 2009. – 351 с. : ил. – (Высшее образование). – ISBN 9785819903346, 9785160031491.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. — М.: Издательский центр «Академия».