

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НАРЫНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. С.НААМАТОВА

Колледж «Иностранные языки и программирование компьютерных  
систем»

УТВЕРЖДАЮ

Директор «ИЯ и ПКС»

 Б.М.Осмонова

“ 1 ” 09 20 25 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине: Гостиничный и туристический менеджмент

Специальность: 100105-«Организация обслуживания в гостиницах и  
туристических комплексах

Квалификация: Менеджер

Форма обучения: Очная

Нарын-2025

Рабочая программа дисциплины «Этикет и Сервис» составлена в соответствии с требованиями ГОС СПО для специальности «Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах» утвержденного приказом МОН КР № 863/1 от 10 мая 2022г.

Рабочую программу составила преподаватель: С.Исмаева Исмакеева  
Саламат

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

Заведующий циклом: Болотбек уулу Аман Болотбек уулу Аман

**Одобрена на** учебно - методическом совете колледжа от «1» 09 2025 г.,  
протокол № 1

Председатель УМС: Турдубек кызы М. Турдубек кызы М.

## 1. АННОТАЦИЯ

«Гостиничный и туристический менеджмент» является дисциплиной профессионального цикла образовательной программы и изучается на 5-семестре 3-курса.

Дисциплина «Гостиничный и туристический менеджмент» направлена на изучение структура и функции гостиничного и туристического комплекса; стандарты и классификация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах; принципы эффективного управления персоналом в сфере гостеприимства; организация работы фронт-офиса, службы бронирования, питания и дополнительных услуг; методы оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей; внедрение инновационных технологий и цифровых систем в сервисное обслуживание; этика и культура общения с клиентами, межкультурные аспекты сервиса; планирование и контроль качества услуг с учетом экономических и маркетинговых факторов.

Цель дисциплины — подготовить специалистов, способных организовывать и обеспечивать высокий уровень обслуживания гостей, управлять гостиничными и туристическими комплексами с учетом современных требований рынка и стандартов качества.

Качеству обслуживания гостей и внедрению международных стандартов сервиса; Организации работы персонала всех служб гостиниц и туристических комплексов, включая фронт-офис, службу питания и дополнительные сервисы;

Курс включает практические занятия Эффективной коммуникации с клиентами, включая межкультурные и этические аспекты общения; Применению современных технологий и цифровых систем для бронирования, учета и контроля качества услуг; Методам оценки удовлетворенности гостей и мониторинга качества предоставляемых услуг; Планированию, организации и контролю работы гостиничных и туристических комплексов с учетом экономических и маркетинговых факторов; Развитию управленческих навыков и лидерских качеств у студентов для эффективного управления коллективом; Формированию компетенций по устойчивому и ответственному туризму, включая экологические и социальные аспекты деятельности.

Общая трудоемкость и объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по очной форме обучения, приведены в следующей таблице:

**Общая трудоемкость дисциплины**

Цикл	Семестр	Трудоемкость (кредит)	Всего (в часах)	Объем аудиторной работы (час)			СРС	Форма аттестации
				лек.	прак.	лаб.		
КПВ	3	3	90	18	36		54	

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Гостиничный и туристический менеджмент" является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по организации, управлению и контролю качественного обслуживания гостей, а также подготовка специалистов, способных эффективно управлять гостиничными и туристическими комплексами с учетом современных требований рынка, стандартов качества и инновационных технологий.

### Задачи освоения дисциплины

- Изучение структуры и функций гостиничного и туристического комплекса.
- Освоение стандартов и классификации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.
- Формирование навыков организации работы персонала всех служб гостиницы и туристического комплекса.
- Развитие компетенций по планированию, организации и контролю качества обслуживания гостей.
- Овладение методами оценки удовлетворенности клиентов и мониторинга сервиса.
- Изучение принципов этики, межкультурной коммуникации и сервисной культуры.
- Освоение применения современных технологий и информационных систем для обслуживания и управления гостиничными комплексами.
- Развитие управленческих и лидерских качеств, необходимых для эффективного руководства коллективом.
- Формирование понимания принципов устойчивого и ответственного туризма, включая экологические и социальные аспекты.

### Изучение дисциплины определяется следующими задачами:

- Ознакомление студентов с основными понятиями, структурой и функциями гостиничного и туристического комплекса.
- Изучение стандартов обслуживания и классификации гостиничных и туристических услуг.
- Формирование навыков организации и контроля работы персонала различных служб гостиниц и туристических комплексов.
- Освоение методов оценки качества обслуживания и мониторинга удовлетворенности клиентов.
- Развитие профессиональной этики, сервисной культуры и навыков межкультурной коммуникации.
- Изучение современных технологий и цифровых систем, применяемых в гостиничном и туристическом сервисе.
- Формирование умений планировать, организовывать и контролировать процесс обслуживания гостей с учетом экономических и маркетинговых факторов.
- Развитие управленческих и лидерских компетенций для эффективного руководства коллективом.
- Ознакомление с принципами устойчивого и ответственного туризма, включая социальные и экологические аспекты деятельности.

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

Рабочая программа учебной дисциплины является курсом профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ГОС СПО подготовки студентов по специальности

Для изучения данной дисциплины студенты должны опираться на знания, полученные при изучении дисциплин:

**Пререквизиты:**

- География туризма
- Экономика в гостеприимства

-

**Постреквизиты:**

- Управление отелями и туризмом

### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 4.1. Конкретные результаты обучения, которые будут достигнуты и их соответствие компетенциям

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины «Гостиничный и туристический менеджмент» приведен в таблице:

#### 4.2. Формируемые компетенции

Код	Содержание компетенций
ПК7	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
ПК 14	Принимать участие в укомплектовании гостиницы или туристического комплекса работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ПК 15	Принимать участие в оформлении и разработке кадровой документации гостиницы или туристического комплекса на основе типовой.
ПК 16	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы или туристического комплекса, а также в оценивании их профессиональной компетентности.

#### 4.3. Результаты освоения дисциплины

Код	Содержание компетенций		
ПК7	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги	Знает	Стандарты уборки и обслуживания номерного фонда; обязанности обслуживающего и технического персонала; требования охраны труда и санитарные нормы.

	размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;	Умеет	распределять задания между персоналом;контролировать качество уборки и дополнительных услуг; решать рабочие ситуации и замечания гостей.
		Владеет	навыками оперативного контроля работы персонала;методами оценки качества услуг размещения; деловым общением с персоналом и гостями.
ПК 14	Принимать участие в укомплектовании гостиницы или туристического комплекса работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.	Знает	структуру персонала гостиницы; требования к профессиям и квалификации работников;основы трудового законодательства.
		Умеет	участвовать в подборе и расстановке персонала;анализировать потребность в кадрах; взаимодействовать с HR-службой и руководством.
		Владеет	навыками оценки профессиональных качеств персонала;методами адаптации новых сотрудников; деловой коммуникацией в кадровых вопросах.
ПК 15	Принимать участие в оформлении и разработке кадровой документации гостиницы или туристического комплекса на основе типовой.	Знает	виды кадровой документации в гостинице; типовые формы кадровых документов;основные требования трудового законодательства.
		Умеет	оформлять кадровые документы по установленным формам;вести личные дела сотрудников; работать с приказами и графиками
		Владеет	навыками ведения кадрового документооборота;практикой работы с типовой кадровой документацией; деловой письменной коммуникацией.
ПК 16	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы или туристического комплекса, а также в оценивании их профессиональной компетентности.	Знает	формы и методы повышения квалификации обслуживающего и технического персонала;требования к профессиональной компетентности работников;критерии оценки качества работы персонала.
		Умеет	участвовать в организации обучающих мероприятий и инструктажей;проводить оценку профессиональных навыков персонала;анализировать результаты обучения.
		Владеет	навыками оценки профессиональной компетентности персонала;методами контроля и анализа эффективности обучения;деловым общением в процессе обучения и оценки персонала.

Для изучения данной дисциплины студент должен

**Знать:**

- основы гостиничного и туристического менеджмента.

**Уметь:**

- применять основы гостиничного и туристического менеджмента в профессиональной деятельности.

**Владеть:**

- навыками управления и организации деятельности в гостиничном и туристическом бизнесе.

## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. 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 :	18
Лабораторная работа:	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	54
в том числе:	
составление отчётов по практическим работам	-
составление презентаций, рефератов, сообщений	-
подготовка к занятиям	-
Итоговая аттестация: зачет	

### Содержание разделов учебной дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице:

### Тематический план и содержание дисциплины

#### “Гостиничный и туристический менеджмент”

#### 5-семестр

#### Группы: Т-23

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, СРС	Объём часов	Формы и методы изучения дисциплины	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Тема 1.	<p><b>Лекция №1.</b> Понятие туризма, история и современное состояние. Виды и классификация туризма.</p> <p><b>Практическая работа:</b> Анализ этапов развития туризма (мирового и регионального). Составление схемы классификации туризма с примерами.</p> <p><b>СРС:</b> История развития туризма в Кыргызской Республике (реферат/презентация). Подготовить таблицу: виды туризма + примеры в КР.</p>	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
Тема 2.	<p><b>Лекция №2.</b> Туристская индустрия и её структура. Организация туристских предприятий.</p> <p><b>Практическая работа:</b> Построение структуры туристской индустрии.</p>	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
			Защита СРС, Эссе, доклад	
		2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
		3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента

	Разбор типов туристских предприятий (туроператор, турагент). <b>СРС:</b> Анализ элементов туристской индустрии региона. Описание деятельности конкретной туристической компании.				Защита СРС, Эссе, доклад		
Тема 3.	<b>Лекция №3.</b> Туристический менеджмент: сущность, функции, принципы. Управление персоналом и лидерство в туризме <b>Практическая работа:</b> Анализ управленческих функций в туристской компании. Разработка должностных обязанностей сотрудников турфирмы.	2			Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>СРС:</b> Эссе: «Роль менеджера в туризме». Подготовить профиль идеального менеджера по туризму.	2			Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
Тема 4.	<b>Лекция №4.</b> Маркетинг в туризме: инструменты и стратегии. Логистика туристских услуг. <b>Практическая работа:</b> Анализ маркетинговых инструментов турфирмы. Составление маршрута тура (транспорт, питание, размещение).	2			Защита СРС, Эссе, доклад	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>СРС:</b> Анализ маркетинговых инструментов турфирмы.	3			Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
Тема 5.	<b>Лекция №5.</b> Сервис и стандарты качества в туризме.	2			Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
					Защита СРС, Эссе, доклад		
					Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	

	<p>Международный туризм и глобальные тенденции</p> <p><b>Практическая работа:</b> Анализ маркетинговых инструментов турфирмы. Сравнительный анализ международных туристских рынков.</p> <p><b>СРС:</b> Разработка чек-листа качества туристских услуг. Обзор мировых тенденций в туризме.</p>	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
Тема 6.	<p><b>Лекция №6.</b> Международный туризм и глобальные тенденции</p> <p><b>Практическая работа:</b> Сравнительный анализ международных туристских рынков.</p> <p><b>СРС:</b> Обзор мировых тенденций в туризме.</p>	2  4	<p>Защита СРС, Эссе, доклад</p> <p>Лекция, презентация, дискуссия</p> <p>Обсуждение в группе/Мозговой штурм.</p>	<p>Устный опрос, проверка конспектов</p> <p>Активность студента</p>
Тема 7.	<p><b>Лекция №7.</b> Бизнес-планирование и проектирование в туризме</p> <p><b>Практическая работа:</b> Разработка идеи туристического бизнеса.</p> <p><b>СРС:</b> Мини бизнес-план туристского проекта.</p>	2  3	<p>Защита СРС, Эссе, доклад</p> <p>Лекция, презентация, дискуссия</p> <p>Обсуждение в группе/Мозговой штурм.</p>	<p>Устный опрос, проверка конспектов</p> <p>Активность студента</p>
Тема 8.	<p><b>Лекция №8.</b> Экологический и горный туризм</p> <p>Бизнес-планирование и проектирование в туризме</p> <p><b>Практическая работа:</b> Проектирование экотура или горного маршрута. Разработка идеи туристического бизнеса.</p>	2  3	<p>Защита СРС, Эссе, доклад</p> <p>Лекция, презентация, дискуссия</p> <p>Обсуждение в группе/Мозговой штурм.</p>	<p>Устный опрос, проверка конспектов</p> <p>Активность студента</p>

	<b>СРС:</b> Эссе: «Перспективы экотуризма в Кыргызстане». Мини бизнес-план туристского проекта.		Защита СРС, Эссе, доклад	
<b>ИТОГО:</b>	<b>Лекции/ Практическая работа</b>	<b>16/24</b>		

### 5.1.2. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения. Текущая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студентов, развитие практических умений. Текущая самостоятельная работа включает в себя: работу с лекционным материалом, опережающую самостоятельную работу, подготовку к промежуточной аттестации и экзамену.

Контроль самостоятельной работы студентов и качество освоения дисциплины осуществляется посредством:

- опроса студентов при проведении практических занятий;
- выполнения студентами индивидуальных заданий.

Оценка самостоятельной работы студента оценивается в соответствии с таблицей.

Баллы с 0–40.

Сумма баллов	Требования к уровню выполнения самостоятельных работ
24-40	Баллы за самостоятельную работу студента

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.

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

#### Вводная лекция.

Она знакомит студентов с целью и назначением курса, его ролью и местом в системе дисциплин. В такой лекции ставятся научные проблемы, выдвигаются гипотезы, намечаются перспективы развития науки и ее вклада в практику. 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 опором на уже имеющиеся у них знания.

#### Лекция с применением обратной связи.

Обращение к аудитории за получением обратной связи не только повышает концентрацию внимания слушателей и активацию их мыслительной деятельности, в результате чего материал лучше усваивается, но еще и позволяет лектору оценить

уровень усвоения слушателями информации и базовых знаний аудитории. Применение обратной связи может являться элементом почти любого другого вида лекций.

#### **Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией».**

Очень эффективна при индивидуальном обучении. Эффективность в условиях группового обучения снижается ввиду того, что не всегда удастся 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:

- Электронные курсы лекций
- 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.

Все методические материалы для прохождения дисциплины отражены в eBilim.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

86-100	A	<b>Очень хорошо</b>
76-85	B	<b>Хорошо</b>
60-75	C	<b>Удовлетворительно</b>
0-59	F	<b>Не удовлетворительно</b>

**Фонд оценочных средств по дисциплине « Гостиничный и туристический менеджмент»**

В соответствии с вашим запросом и учебным планом, итоговая оценка складывается из следующих компонентов:

- СРС (Самостоятельная работа студента): 24–40 баллов.
- ТРК (Текущий рейтинг контроль): 18–30 балла.
- МРК (Промежуточный рейтинг-контроль/ Модули): 18–30 балла.
- Итоговая аттестация (Зачет):

**Контрольные вопросы для устного опроса и ТРК**

1. Туристический менеджмент: сущность, цели и основные функции.
2. Управление персоналом в туристической организации: задачи и методы.
3. Туристские ресурсы: понятие и общая классификация.
4. Принципы туристического менеджмента и их практическое значение.
5. Лидерство в туризме: понятие, стили и роль руководителя.
6. Маркетинг в туризме: особенности туристского рынка.
7. Планирование и контроль как функции туристического менеджмента.
8. Сервис в туризме: понятие и значение для удовлетворенности клиентов.
9. Стандарты качества туристских услуг: цели и виды.
10. Логистика туристских услуг: сущность и основные элементы.
11. Управление персоналом в условиях сезонности туризма.
12. Продвижение туристских услуг: традиционные и цифровые каналы.
13. Туристские ресурсы региона и их использование в развитии туризма.
14. Экологический туризм: принципы, цели и преимущества.
15. Роль сервиса и качества обслуживания в формировании имиджа туристской компании.
16. Горный туризм: особенности, виды и требования к организации.
17. Безопасность и управление рисками в горном и экологическом туризме.
18. Кадровое обеспечение туристских проектов в сложных природных условиях.
19. Международный туризм: понятие, формы и участники.
20. Глобальные тенденции развития современного туризма.
21. Влияние международного туризма на экономику и культуру стран.
22. Устойчивое развитие туризма и роль менеджмента.
23. Маркетинговые стратегии продвижения экологического и горного туризма.
24. Использование природных и культурных туристских ресурсов без ущерба окружающей среде.

25. Современные вызовы туристического менеджмента (экология, цифровизация, кризисы).
26. Лидерство и командная работа в туристических организациях.
27. Перспективы развития международного, экологического и горного туризма.
28. Туристический менеджмент как система управления: взаимосвязь функций и принципов.
29. Управление конфликтами и стрессом в туристических организациях.
30. Логистика туристских услуг при организации международных туров.
31. Туристские ресурсы и их роль в формировании конкурентоспособного туристского продукта.
32. Маркетинг экологического и горного туризма: целевая аудитория и позиционирование.
33. Международный туризм в условиях глобальных кризисов и изменений спроса.

### **Литература:**

1. Туризм, В. А. Квартальнов
2. Туризм и гостиничное хозяйство, А.Д. Чудновский
3. Организация административно-хозяйственной службы, Т.Л. Тимохина
4. Менеджмент в туристском бизнесе, М.А. Жукова
5. Маркетинговые исследования в туризме, А.П. Дурович.