

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
“Гостиничный и тур. менеджмент”

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

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Нарын – 2025-г.

Рабочая программа дисциплины Гостиничный и туристический менеджмент 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: Б.Аман Болотбек уулу Аман

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

Председатель УМС: Т.Мамбет 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 структуры и особенностей функционирования туристической индустрии и гостиничного комплекса; организационной структуры туристических предприятий; туроператорской и турагентской деятельности; принципов формирования и продвижения туристического продукта; маркетинга и рекламной деятельности в туризме; стандартов качества и сервисного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах; организации работы персонала и обслуживания гостей; методов обеспечения безопасности и управления рисками в туристической деятельности; основ экологического и горного туризма; бизнес-планирования и проектирования туристических услуг и маршрутов; применения современных технологий и цифровых систем в сфере туризма и гостеприимства; развития профессиональных, коммуникативных и управленческих навыков с учетом современных требований туристического рынка и принципов устойчивого туризма.

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 в области организации, управления и контроля деятельности гостиничных и туристических комплексов, обеспечения качественного обслуживания гостей, а также подготовка специалистов, способных эффективно осуществлять профессиональную деятельность с учетом современных требований рынка, международных стандартов сервиса, инновационных технологий и принципов устойчивого туризма.

Задачи освоения дисциплины

- Изучение структуры, функций и особенностей деятельности гостиничных и туристических комплексов.
- Освоение стандартов качества и классификации гостиничных и туристических услуг.
- Формирование навыков организации работы персонала различных служб гостиниц и туристических предприятий.
- Развитие компетенций по планированию, организации и контролю процесса обслуживания гостей.
- Овладение методами оценки качества сервиса и мониторинга удовлетворенности клиентов.
- Изучение принципов профессиональной этики, сервисной культуры и межкультурной коммуникации.
- Освоение современных технологий, цифровых систем и информационных платформ, применяемых в сфере гостеприимства и туризма.
- Формирование умений разрабатывать и продвигать туристические продукты с учетом экономических и маркетинговых факторов.
- Развитие управленческих и лидерских качеств, необходимых для эффективного руководства коллективом.
- Формирование знаний и навыков в области устойчивого и ответственного туризма, включая экологические и социальные аспекты туристической деятельности.
- Изучение вопросов безопасности и управления рисками в туристической индустрии.
- Развитие практических навыков проектирования туристических маршрутов, туров и туристических услуг.

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
- Организация деятельности служб гостиниц

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
ПК3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
ПК 7	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 15	Планировать деятельность подразделения, организовывать и контролировать деятельность подчиненных

4.3. Результаты освоения дисциплины

Код	Содержание компетенций		
ПК3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;	Знает	основы взаимодействия с туроператорами.
		Умеет	осуществлять продвижение туристского продукта.
		Владеет	навыками деловой коммуникации с партнерами.

ПК 7	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Знает	основы маркетинговых исследований в туризме.
		Умеет	анализировать рынок туристских услуг.
		Владеет	навыками сбора и обработки маркетинговой информации.
ПК 15	Планировать деятельность подразделения, организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Знает	основы планирования и организации работы персонала.
		Умеет	контролировать деятельность подчиненных.
		Владеет	навыками управления коллективом.

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 отчетов 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 оценке результаты обучения
Тема 1.	Лекция №1. Туристическая индустрия и ее структура	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическое задание №1 «Анализ структуры туристической индустрии Кыргызстана»	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: «Развитие туристической индустрии в современном мире»		СРС, Эссе	
Тема 2.	Лекция №2. . «Организационная структура туристической компании» Кейсы	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: Построение структуры туристской индустрии. Разбор типов туристских предприятий (туроператор, турагент).	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента

	СРС: «Особенности управления туристическими предприятиями»		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема 3.	Лекция №3. Туроператорская и турагентская деятельность	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: «Разработка туристического тура». Задания: <ul style="list-style-type: none"> • создать туристический маршрут; • рассчитать стоимость тура; • определить целевую аудиторию. 	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: «Роль туроператоров и турагентов в развитии туризма»		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема 4.	Лекция №4. Туристический продукт и его формирование	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: «Формирование туристического продукта». Составление маршрута тура (транспорт, питание, размещение).	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: «Современные тенденции формирования туристического продукта»		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема 5.	Лекция №5. Маркетинг в туризме	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов

	Практическая работа: «Разработка рекламной кампании туристической фирмы»	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: «Digital-маркетинг в туристическом бизнесе»		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема 6.	Лекция №6. Сервис и стандарты качества в туризме.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: Качественный сервис. Компания «Кыргыз Концепт»	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Стандарты качества в Кыргызстане.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема 7.	Лекция №7. Риски и безопасность в туризме.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: «Разработка плана безопасности туристической группы»	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: «Управление рисками в туристической деятельности»		Защита СРС, Эссе,	
Тема 8.	Лекция №8. Экологический и горный туризм Бизнес-планирование и проектирование в туризме	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практическая работа: Проектирование экотура или горного	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента

	маршрута. Разработка идеи туристического бизнеса.			
	СРС: Эссе: «Перспективы экотуризма в Кыргызстане». Мини бизнес-план туристского проекта.		Защита СРС, Эссе, доклад	
ИТОГО:	Лекции/ Практическая работа	16/24		

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 опорой 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 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:

- 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	Очень хорошо
76-85	B	Хорошо
60-75	C	Удовлетворительно
0-59	F	Не удовлетворительно

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

- Что представляет собой туристическая индустрия?
- Какие основные элементы входят в структуру туристической индустрии?
- Какую роль туризм играет в экономике страны?
- Какие особенности развития туризма характерны для Кыргызстана?
- Какие виды туристических предприятий существуют?
- В чем различие между туроператором и турагентом?
- Каковы основные функции туристической компании?
- Что включает организационная структура туристической компании?
- Какие обязанности выполняет менеджер по туризму?
- Что такое туристический продукт?
- Из каких компонентов формируется туристический продукт?
- Какие этапы включает разработка туристического маршрута?
- Какие факторы влияют на стоимость туристического тура?
- Что такое целевая аудитория туристического продукта?
- Какие современные тенденции существуют в формировании туристического продукта?
- Что представляет собой маркетинг в туризме?
- Какие методы продвижения туристических услуг наиболее эффективны?
- Что такое digital-маркетинг в туристическом бизнесе?
- Какие виды рекламы используются в туристической сфере?
- Что включает понятие качественного сервиса в туризме?
- Какие международные стандарты качества применяются в гостиничном и туристическом бизнесе?
- Почему важна культура обслуживания гостей?

- Какие факторы влияют на удовлетворенность туристов?
- Что относится к рискам в туристической деятельности?
- Какие меры безопасности необходимо соблюдать при организации туристических поездок?
- Что включает план безопасности туристической группы?
- Что такое экологический туризм?
- Какие особенности характерны для горного туризма?
- Какие принципы необходимо учитывать при проектировании туристического бизнеса?
- Какие перспективы развития экологического и горного туризма существуют в Кыргызстане?

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.