

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

“ 15 ” 01 20 26 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

«Организация деятельности служб гостиниц»

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: С. Усубалиева Усубалиева Н.

Рассмотрена на заседании технического цикла, протокол № 9 от «12» 01 2024г.

Заведующий циклом: [подпись]

Одобрено на учебно-методическом совете колледжа от «15» 01 2024г. протокол № 5

Председатель УМС: [подпись] Турдубек кызы М.

1. АННОТАЦИЯ

«Организация деятельности служб гостиниц» 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.		
СПО3.5	6	210		54	72	126	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: Сформировать у студентов комплексное представление об управлении всеми функциональными подразделениями отеля и обучить стандартам операционной деятельности.

Студент должен знать:

- Законодательные и этические нормы гостиничного бизнеса.
- Структуру и задачи основных служб: приема и размещения (Front Office), эксплуатации номерного фонда (Housekeeping), службы питания (F&B), службы безопасности и технического отдела.
- Стандарты чистоты, санитарии и техники безопасности.

Студент должен уметь:

- Координировать работу разных отделов для выполнения одной заявки гостя.
- Контролировать качество уборки и технического состояния номеров.
- Составлять графики смен и распределять обязанности между подчиненными.
- Работать с документацией внутреннего учета и отчетности.

Формы организации учебного процесса

Обучение строится на сочетании теории и интенсивного моделирования производственных процессов:

- **Практикумы «в реальных гостиницах»:** Посещение действующих отелей для ознакомления с работой «back-of-the-house» (служебных помещений).
- **Тренинги по стандартам (SOP):** Отработка четких алгоритмов (например, процедура проверки номера после уборки).
- **Ситуационное моделирование:** Решение задач на стыке служб (например, «Гость заехал в неубранный номер — действия администратора и горничной»).
- **Мастер-классы:** Встречи с руководителями подразделений (Executive Housekeeper, Front Office Manager).

В результате изучения студент должен знать:

- ✓ **Структуру гостиницы:** задачи и функции основных служб (приема и размещения, эксплуатации номерного фонда, службы питания, инженерной и коммерческой служб).
- ✓ **Связи между подразделениями:** алгоритмы взаимодействия служб (например, передача информации о готовности номера от Housekeeping в Front Office).
- ✓ **Документооборот:** перечень и правила заполнения первичной документации (регистрационные карты, счета, акты, кассовые отчеты).

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:

ПК4	Предоставлять гостю информацию и принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных и туристических услуг;
ПК5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
ПК6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК7	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги 12 размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

Матрица соответствия компетенций по модулям

Модуль обучения	Ключевой результат
Служба приема (Front Office)	Навык быстрого и корректного оформления гостя в системе.
Служба эксплуатации (Housekeeping)	Умение организовать эффективную уборку по международным стандартам.
Финансово-коммерческий блок	Способность анализировать продажи и работать с кассовой дисциплиной.
Служба безопасности	Знание протоколов действий при ЧС и охрана персональных данных.

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)	210
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	126
в том числе:	
лекции	54
Практические занятия	72

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	126
Итоговая аттестация:	Зачет, экзамен

4. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

6 семестр

Модуль 1. Основы структуры и управления (Л: 10ч, Пр: 12ч, СРС: 22ч)

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
1. Индустрия гостеприимства и нормативная база.	2	2	4	Анализ ГОСТов и классификации отелей.
2. Организационная структура и модели управления.	2	2	4	Построение органиграмм разных типов отелей.
3. Корпоративная культура и стандарты бренда.	2	2	4	Разработка кодекса этики сотрудника.
4. Требования к зданиям и интерьерам гостиниц.	2	2	6	Проектирование функциональных зон отеля.
5. Экологическая и пожарная безопасность служб.	2	4	4	Тренинг: действия при ЧС и «зеленые» стандарты.

Модуль 2. Служба приема и размещения (Front Office) (Л: 14ч, Пр: 20ч, СРС: 32ч)

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
6. Процесс бронирования и каналы продаж.	2	2	4	Работа с системами бронирования (PMS).

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
7. Технология приема и регистрации (Check-in).	2	4	6	Ролевая игра: регистрация VIP и групп.
8. Организация информационных услуг и связи.	2	2	4	Отработка телефонного этикета (Concierge).
9. Технология обслуживания во время проживания.	2	4	6	Решение конфликтных ситуаций (complaints).
10. Расчеты с гостями и выезд (Check-out).	2	4	6	Оформление счетов, работа с кассой.
11. Ночной аудит и закрытие дня.	2	2	2	Формирование отчетов по загрузке (OCC).
12. Служба бронирования и работа с агентствами.	2	2	4	Заключение договоров с туроператорами.

Модуль 3. Служба эксплуатации фонда (Housekeeping) (Л: 10ч, Пр: 16ч, СРС: 24ч)

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
13. Организация работы службы Housekeeping.	2	2	4	Расчет графиков выхода персонала.
14. Технология и виды уборки номеров.	2	4	6	Тренинг: алгоритм уборки по стандартам.
15. Учет и хранение белья, инвентаря, химии.	2	4	6	Расчет норм расхода материалов.
16. Контроль качества и работа супервайзера.	2	4	4	Заполнение чек-листов проверки номера.
17. Дополнительные услуги службы (прачечная).	2	2	4	Организация услуг химчистки и мини-баров.

Модуль 4. Службы сервиса, питания и безопасности (Л: 14ч, Пр: 18ч, СРС: 34ч)

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
18. Организация службы питания (F&B).	2	2	4	Виды завтраков и работа Room Service.
19. Инженерно-техническая служба отеля.	2	2	4	Составление заявок на ремонт.
20. Служба безопасности и защита информации.	2	2	4	Изучение систем видеонаблюдения и СКУД.
21. Дополнительные услуги (SPA, Фитнес, Конференц).	2	4	6	Организация бизнес-мероприятий в отеле.
22. Маркетинг и продажи в гостинице.	2	2	6	Разработка спецпредложений для гостей.
23. Управление персоналом в службах.	2	4	6	Проведение инструктажа для стажеров.
24. Финансовый контроль и аудит качества.	2	2	4	Расчет показателей ADR и RevPAR.

Итоговый блок (Л: 6ч, Пр: 6ч, СРС: 14ч)

Тема (лекции по 2ч)	Лекции (ч)	Практ. (ч)	СРС (ч)	Содержание практики / СРС
25. Автоматизация гостиничных служб (IT).	2	2	4	Обзор инноваций (умный дом, чат-боты).
26. Профессиональные стандарты и карьера.	2	2	4	Составление портфолио специалиста.
27. Обобщающее занятие. Защита проектов.	2	2	6	Защита СРС «Модель работы службы отеля».

5.2. Формы организации учебного процесса

- Лекционные и практические занятия
- Ролевые и ситуационные игры
- Проектная и исследовательская деятельность
- Работа с аудио- и видеоматериалами

- Тренинги профессионального общения
- Презентации, кейс-анализ, дебаты
- Самостоятельная работа (чтение текстов, подготовка проектов, изучение терминов)

5.3. Контрольно-оценочные мероприятия

Тесты, мини-опросы, выполнение диалогов, участие в ролевых играх, Проектная работа (создание и презентация туристического маршрута на английском языке) комплексное задание: тестирование по лексике и грамматике, устное собеседование, защита проекта

5.4. Самостоятельная работа студентов

1. **Индустрия гостеприимства:** Мировые тренды и классификация отелей.
2. **Организационная структура:** Линейное и функциональное управление.
3. **Служба приема и размещения:** Технология «золотого часа» при заезде.
4. **Служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping):** Виды уборок и нормативы.
5. **Управление ресурсами службы уборки:** Бытовая химия, инвентарь, бельевой режим.
6. **Служба питания и напитков (F&B):** Форматы завтраков (шведский стол, a-la carte) и Room Service.
7. **Техническая служба (Engineering):** Планово-предупредительный ремонт.
8. **Служба безопасности:** Противопожарная защита и антитеррор.
9. **Промежуточный экзамен.**
10. **Служба маркетинга и продаж:** Как отель находит своего гостя.
11. **Финансово-экономическая служба:** Контроль затрат и аудит.
12. **Служба управления персоналом (HR):** Подбор, обучение и мотивация «звездной» команды.
13. **Дополнительные услуги:** Конференц-сервис, SPA, бизнес-центры.
14. **Стандартизация и контроль качества:** Системы LQA (Leading Quality Assurance).
15. **Экология в отеле:** Концепция «Зеленый отель» (Green Key).
16. **Взаимодействие служб:** Единая информационная среда и CRM-системы

Самостоятельная работа включает подготовку презентаций, изучение кейсов, ведение терминологического словаря на английском и русском языках, а также виртуальные туры по отелям.

Оценивание:

Оценка знаний студентов осуществляется по модульно-рейтинговой системе. Каждая учебная дисциплина состоит из одного или из нескольких модулей, а каждый модуль из нескольких контрольных точек ТРК (семинарские, практические, лабораторные работы, контрольные работы, и др.) СРС (задания на самостоятельную работу студента контрольные работы, и др.) и МРК.

Рейтинговая оценка знаний студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Рейтинговая оценка ТРК и СРС составляет не более 70% (30 баллов – ТРК и 40 баллов на СРС), 30% (30 баллов) составляет МРК, полученная на итоговом модуле.

Знания одного модуля оцениваются из 100 баллов. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

Контрольные точки	Баллы	Пороговый балл
Текущий рейтинговый контроль	от 0 до 30 включительно	18
Самостоятельная работа студента	от 0 до 40 включительно	24
Модульный рейтинговый контроль	от 0 до 30 включительно	18
Сумма баллов	от 0 до 100	60

Обобщенный критерии оценивания освоения дисциплины в процессе промежуточной (итоговой) аттестации указаны в следующей таблице. Конкретные критерии оценивания разрабатываются для каждой дисциплины и указываются в рабочих программах учебной дисциплины:

В баллах	Требования к знаниям
ТРК: 26-30 СРС: 34-40 МРК: 26-30	Оценка «отлично» выставляется обещающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, при этом не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оценка прописывается с

ТРК: 23-25 СРС: 30-33 МРК: 23-25	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка прописывается с учетом компетенций соответствующих дисциплине.
ТРК: 18-22 СРС: 24-29 МРК: 18-22	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих учебной дисциплине.
ТРК: 0-17 СРС: 0-23 МРК: 0-17	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих учебной дисциплине.

6. 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 eVilim, 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. Асанова К.Т. Housekeeping-Управление и организация, 2012
2. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. — М.: Издательский центр «Академия». (Базовый учебник по операционной деятельности).
3. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания гостей: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М. (Подробный разбор технологий Front Office)

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и самостоятельных работ. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины также осуществляется в виде коллоквиума. Коллоквиум может проводиться в устной форме. Устная форма. Ответы оцениваются одновременно в традиционной шкале («неудовлетворительно» – «отлично»). Билеты содержат как теоретические вопросы, так и задачи практического характера. На коллоквиум выносится часть материала экзамена. Оценка за коллоквиум учитывается при выставлении финальной оценки за экзамен.