

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Нарынский государственный университет имени С. Нааматова

Колледж «Иностранные языки и программирование компьютерных  
систем»

“УТВЕРЖДАЮ”  
Директор «ИЯ и ПКС»  
*Б.М.Осмонова*  
“ 7 ” 09 2025г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

По дисциплине: Управление персоналом в гостиничной индустрии

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

Квалификация: Менеджер

Форма обучения: Очная

Нарын-2025

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в гостиничной индустрии» в  
соответствии с требованиями ГОС СПО для специальности «Организация обслуживания

Нарын 2025

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом в гостиничной индустрии» 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.Исмак 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: Т. Меванов Турдубек кызы М.

## 1. АННОТАЦИЯ

«Управление персоналом в гостиничной индустрии» является дисциплиной вариативной части образовательной программы и изучается на 6-семестре 3-курса.

Дисциплина «Управление персоналом в гостиничной индустрии» структуры и функций гостиничных и туристических комплексов; особенностей организации работы персонала в сфере гостеприимства; стандартов обслуживания и классификации гостиничных услуг; принципов эффективного управления персоналом; организации работы основных служб гостиницы (служба приёма и размещения, бронирование, питание, дополнительные услуги); методов оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей; современных технологий и цифровых систем в управлении гостиничным сервисом; профессиональной этики, культуры общения с клиентами и межкультурных аспектов обслуживания; принципов планирования, организации и контроля качества услуг с учетом экономических и маркетинговых факторов.

**Целью дисциплины** формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области управления персоналом в гостиничной индустрии, необходимых для организации эффективной работы сотрудников и обеспечения высокого уровня обслуживания гостей, а также подготовка специалистов, способных управлять гостиничными и туристическими комплексами в соответствии с современными требованиями рынка и международными стандартами качества.

Дисциплина «Управление персоналом в гостиничной индустрии» включает **практические занятия**, направленные на формирование у студентов практических навыков организации и управления деятельностью гостиничных и туристических комплексов. В ходе практических занятий обучающиеся осваивают методы управления персоналом, контроля качества услуг, работы с жалобами клиентов, а также применение современных технологий и цифровых систем в сфере управления персоналом.

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.		
	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>150</b>	<b>36</b>	<b>54</b>		<b>60</b>	<b>Зачет</b>

Программа разработана в соответствии с ГОС СПО, ООП и учебным планом специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах**

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "**Управление персоналом в гостиничной индустрии**" является формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков в области управления персоналом гостиничных и туристических комплексов, направленных на эффективную организацию работы сотрудников, обеспечение высокого уровня сервиса и качества обслуживания гостей, а также развитие профессиональных компетенций, необходимых для принятия управленческих решений в условиях современной индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов и требований рынка.

Задачи освоения дисциплины

- изучение теоретических основ управления персоналом в гостиничной индустрии;
- формирование знаний о структуре и функциях гостиничных и туристических комплексов;
- освоение принципов организации работы персонала основных служб гостиницы;
- изучение стандартов обслуживания и качества сервиса в сфере гостеприимства;
- развитие навыков подбора, адаптации, обучения и мотивации персонала;
- формирование умений эффективного взаимодействия с клиентами и разрешения конфликтных ситуаций;
- освоение методов оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей;
- изучение современных технологий и цифровых решений в управлении персоналом;
- развитие навыков планирования и контроля деятельности персонала;
- формирование компетенций в области профессиональной этики и межкультурной коммуникации;
- освоение принципов устойчивого и ответственного управления в гостиничном бизнесе.

Изучение дисциплины определяется следующими **задачами**:

- освоение теоретических основ управления персоналом в гостиничной индустрии;
- изучение структуры и функций гостиничных и туристических комплексов;
- формирование представлений об организации работы персонала основных служб гостиницы;
- освоение стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничных услуг;
- развитие навыков подбора, адаптации, обучения и мотивации персонала;
- формирование умений эффективного взаимодействия с клиентами и разрешения конфликтных ситуаций;
- изучение методов оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей;
- освоение современных технологий и цифровых систем в управлении персоналом;
- развитие навыков планирования, организации и контроля деятельности персонала;
- формирование компетенций в области профессиональной этики и межкультурного общения;
- изучение принципов устойчивого и ответственного управления в сфере гостеприимства.

### **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:**

- Гостиничный и туристический менеджмент
- Этикет и сервис

**Постреквизиты:**

- Управление отелями в гостиничной индустрии

**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 «Управление персоналом в гостиничной сфере» приведен в таблице:

**4.2. Формируемые компетенции**

Код	Содержание компетенций
ОК - 5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
ОК - 8	Быть готовым к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;
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		
ОК-5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;	Знает	основы делового и профессионального общения, принципы командной работы.
		Умеет	взаимодействовать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами.

		Владеет	навыками командной работы и профессионального общения.
<b>ОК - 8</b>	Быть готовым к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;	Знает	основные принципы и методы управления персоналом; структуру и функции малых коллективов в организации; основы мотивации и стимулирования сотрудников; принципы делового общения и управления конфликтами; распределение обязанностей и ответственности в команде.
		Умеет	организовывать работу малого коллектива; эффективно распределять задачи между сотрудниками; принимать управленческие решения в стандартных ситуациях; мотивировать сотрудников и поддерживать рабочую атмосферу; разрешать конфликтные ситуации в коллективе.
		Владеет	навыками командной работы и лидерства; методами управления и координации деятельности сотрудников; инструментами деловой коммуникации; навыками контроля и оценки результатов работы коллектива; базовыми технологиями управления персоналом.
<b>ПК-14</b>	Принимать участие в укомплектовании гостиницы или туристического комплекса работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.	Знает	основные источники и методы подбора персонала в гостиничной индустрии; требования к квалификации и компетенциям сотрудников различных служб гостиницы; этапы процесса подбора и найма персонала.
		Умеет	участвовать в подборе кандидатов на вакантные должности; проводить первичную оценку кандидатов (анализ резюме, собеседование); определять соответствие кандидатов требованиям должности.
		Владеет	навыками поиска и отбора персонала; базовыми методами проведения интервью и оценки кандидатов;

			инструментами взаимодействия с кандидатами и кадровыми службами.
ПК-15	Принимать участие в оформлении и разработке кадровой документации гостиницы или туристического комплекса на основе типовой.	Знает	основные виды кадровой документации (трудовой договор, приказы, должностные инструкции); требования к оформлению кадровых документов в соответствии с законодательством.
		Умеет	оформлять кадровые документы по установленным образцам; применять типовые формы при разработке кадровой документации.
		Владеет	навыками ведения кадрового документооборота; основами составления и оформления кадровых документов.
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	основные методы обучения и повышения квалификации персонала; критерии и методы оценки профессиональной компетентности сотрудников.
		Умеет	участвовать в организации обучающих мероприятий (тренинги, семинары); проводить оценку уровня профессиональных компетенций персонала.
		Владеет	навыками организации обучения и развития персонала; базовыми инструментами оценки эффективности и компетентности сотрудников.

**Для изучения данной дисциплины студент должен**

**Знать:**

- основы менеджмента и управления персоналом;
- структуру и функции гостиничных и туристических предприятий;
- принципы организации обслуживания в сфере гостеприимства;
- базовые стандарты сервиса и качества обслуживания;
- основы делового общения и профессиональной этики;
- основные понятия экономики и организации труда.

**Уметь:**

- применять теоретические знания на практике в сфере гостиничного бизнеса;
- организовывать работу персонала гостиницы или туристического комплекса;
- эффективно взаимодействовать с клиентами и коллегами;
- анализировать качество обслуживания и выявлять проблемы;
- принимать решения в стандартных профессиональных ситуациях;
- использовать базовые методы управления персоналом.

**Владеть:**

- навыками делового общения и работы в коллективе;
- основами организации и управления персоналом;
- методами оценки качества обслуживания гостей;
- навыками решения конфликтных ситуаций;
- базовыми инструментами планирования и контроля работы персонала;
- навыками применения стандартов сервиса в гостиничной индустрии.

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****5.1. Структура учебной дисциплины****Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	150
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	
Лекции :	36
Лабораторная работа:	54
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	60
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 “Управление персоналом в гостиничной индустрии”

6-семестр

Группы: Т-23

Наименование темы	Содержание учебного материала, лабораторные работы, СРС	Объем часов (Лек/ Лаб/ СРС)	Формы и методы изучения	Формы и методы контроля	Дата
<b>Тема: 1. Введение в управление отелями</b>	<b>Лекция №1: Введение в управление персоналом в гостиничной индустрии</b> Особенности HR в сфере гостеприимства. Роль сервиса. Структура персонала отеля.	3	Лекция, презентация, дискуссия  <u>6. Процесс подбора персонала (youtube.com)</u>	Устный опрос, проверка конспектов	

### 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

#### “Управление персоналом в гостиничной индустрии”

6-семестр

Группы: Т-23

Наименование темы	Содержание учебного материала, лабораторные работы, СРС	Объем часов (Лек/ Лаб/ СРС)	Формы и методы изучения	Формы и методы контроля	Дата
<b>Тема: 1. Введение в управление отелями</b>	<b>Лекция №1: Введение в управление персоналом в гостиничной индустрии</b> Особенности HR в сфере гостеприимства. Роль сервиса. Структура персонала отеля.	3	Лекция, презентация, дискуссия  <u>6. Процесс подбора персонала</u> (youtube.com)	Устный опрос, проверка конспектов	

	<p><b>Практика №1.</b> Анализ структуры персонала конкретного отеля</p> <p><input type="checkbox"/> Разработка миссии гостиницы.</p>	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	<p><b>СРС:</b> Эссе Роль HR в гостиничном бизнесе</p>		Защита СРС, Эссе, доклад		
<p><b>Тема: 2.</b></p> <p><b>Типы и категории отелей</b></p>	<p><b>Лекция 2:</b> Эволюция управления персоналом</p> <p>От кадрового администрирования к стратегическому HR.</p>	3	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<p><b>Практика №2:</b></p> <p><b>Задание:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разделитесь на небольшие группы.</li> <li>2. Обсудите различия между: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ кадровым администрированием</li> <li>○ управлением персоналом</li> <li>○ стратегическим HR.</li> </ul> </li> </ol> <p>Этап Основные функции Роль сотрудников</p>	3	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	

	4. Представьте результаты обсуждения				
	СРС: Роль управления персоналом в развитии современной организации.		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 3. Организационная структура отеля</b>	<b>Лекция №3 : Формирование корпоративной культуры</b> Миссия, ценности, командная работа.	3	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>Практика №3:</b> Задание 1. Разработка миссии отеля, Задание 2. Определение ценностей компании. Задание 3. Командная работа в отеле. Приглашение гостя-спикера	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	<b>СРС: Организационная структура гостиницы</b> Функции служб: Front Office, Housekeeping, F&B, HR, маркетинг.		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 4.</b>	<b>Лекция №4: Трудовые отношения и законодательство</b> <b>Трудовой договор, дисциплина, охрана труда.</b>	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка	

<b>Трудовые отношения и законодательство</b>				конспекто в	
	<b>Практика №4:</b> Анализ трудового договора. Изучить образец трудового договора. Определить обязательные и дополнительные условия.  Разбор трудовой дисциплины на предприятии  Рассмотреть правила внутреннего трудового распорядка. Проанализировать виды дисциплинарных взысканий. Составление трудового договора. Приглашение гостя-спикера.	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.  <u>Кодекс КР от 23 января 2025 года № 23 "Трудовой кодекс Кыргыз</u>	Активнос ть студента	
	<b>СРС: Эссе Тема:</b> «Роль трудового договора в регулировании трудовых отношений»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 5. Анализ работы и разработка должностных инструкций</b>	<b>Лекция №5: Анализ работы и разработка должностных инструкций</b>  Профиль компетенций сотрудника гостиницы	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспекто в	
	<b>Практика №5:</b> Анализ должности в гостинице. Разработка должностной инструкции. Составление профиля компетенций	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активнос ть студента	
	<b>СРС:</b> Презентация. Тема: «Ключевые компетенции сотрудников гостиничного бизнеса»		Защита СРС, Эссе, доклад		

	Эссе Тема: «Идеальный сотрудник гостиницы: профессиональные и личностные качества»				
<b>Тема: 6.</b> <b>Сервис и стандарты обслуживания</b>	<b>Лекция №6: Планирование потребности в персонале</b> <b>Сезонность, текучесть, расчет штата.</b>	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>Практика №6:</b> Рассчитать количество сотрудников в высокий сезон	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	СРС: «Проблемы и решения в управлении персоналом в малых гостиницах»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 7.</b> <b>Работа службы приёма и размещения</b>	<b>Лекция №7: Подбор и найм персонала в гостинице</b> Источники поиска, интервью, оценка кандидатов. Определить источники поиска. Составить 5 вопросов для интервью. Оценить кандидата. Приглашение гостя-спикера	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>Практика № 7:</b> Подбор сотрудника в гостиницу. Гостевой спикер (онлайн+офлайн). «Роль наставничества в обучении новых сотрудников»	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	

	СРС: «Источники поиска сотрудников и их эффективность»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 8.</b> <b>Адаптация и наставничество</b>	<b>Лекция №8: Адаптация и наставничество</b> Программы введения в должность.	2	Лекция, презентация, дискуссия <u>12. Адаптация персонала</u>	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>Практика №8: Обучение и развитие персонала</b> Стандарты сервиса, тренинги, повышение квалификации Приглашение гостя-спикера.	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	СРС: Эссе «Адаптация персонала в гостинице: цели и этапы»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 9.</b> <b>Мотивация и стимулирование персонала</b>	<b>Лекция №9: Мотивация и стимулирование персонала</b> Материальная и нематериальная мотивация. Система оплаты труда в гостиничном бизнесе Оклад, бонусы, КРІ	2	Лекция, презентация, дискуссия <u>Что такое КРІ?</u> <u>Мотивация</u>	Устный опрос, проверка конспектов	

	<b>Практика №9:</b> Определение KPI. Практическое упражнение 3: Мотивация через нематериальные методы	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	<b>СРС:</b> Эссе на тему «Система материальной и нематериальной мотивации в гостинице»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 10.</b> <b>Финансовое управление в отеле</b>	<b>Лекция №10:</b> Финансовое управление в отеле	3	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов	
	<b>Практика №10:</b> Бюджетирование в отеле. Практические упражнения Приглашение гостя-спикера. Туры.	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	<b>СРС:</b> «Финансовое планирование и контроль затрат в гостиничном бизнесе»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 11.</b> <b>Управление эффективностью</b>	<b>Лекция №11:</b> Управление эффективностью (KPI в гостинице)  Показатели сервиса и финансовые показатели.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный	
	<b>Практика №11:</b> Работа с финансовым кейсом	4	Защита СРС,		

			Эссе, доклад		
	<b>СРС Эссе на тему: «КРІ в гостиничном бизнесе: показатели доходности и качества обслуживания»</b>		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 12. Управление качеством обслуживания. Управление конфликтами и стрессом</b>	<b>Лекция №12: Управление качеством обслуживания. Управление конфликтами и стрессом</b>  Стандарты, контроль, тайный гость.	2	Лекция, презентация, дискуссия		
	<b>Практика №10:</b>  Сценарий 1: Жалоба гостя  Сценарий 2: Конфликт между сотрудниками	4	Обсуждение в группе/Мозго вой штурм.	Активнос ть студента	
	<b>СРС Эссе на тему: Управление качеством обслуживания, конфликтами и стрессом в гостиничном бизнесе: методы и практика»</b>		Обсуждение в группе/Мозго вой штурм.	Активнос ть студента	
<b>Тема: 13. Устойчивое развитие и экология в отеле</b>	<b>Лекция №13: Формирование экологической культуры среди сотрудников</b>	3	Лекция, презентация, дискуссия	Активнос ть студента	
	<b>Практика №10:</b>  «Формирование экологической культуры среди сотрудников гостиницы». Задания:	4	Обсуждение в группе/Мозго вой штурм.	Активнос ть студента	

	разработать мероприятия по экологическому воспитанию персонала; предложить способы внедрения экологических привычек в работе отеля; составить план мотивации сотрудников к экологичному поведению.				
	<b>СРС на тему:</b> «Развитие экологической культуры и устойчивого поведения персонала в гостиничном бизнесе»		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 14.</b>	<b>Лекция №14: Выводы и рекомендации по управлению персоналом в гостинице</b>	2	Лекция, презентация, дискуссия	Активность студента	
	<b>Практика №10:</b> Разработка рекомендаций для гостевых домов по управлению персоналом. Студенты разрабатывают рекомендации. Туры в отель.	4	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента	
	<b>СРС:</b> Эссе на тему: Важность управления персоналом в гостинице. Вызовы новые тенденции. Приглашение гостя-спикера		Защита СРС, Эссе, доклад		
<b>Тема: 15.</b>	<b>Защита Курсовой работы</b>	2			
<b>Тема: 16.</b>	<b>Модульная работа</b>	1			

<b>Итого:</b>	<b>Лекции/Практическая работа</b>	<b>36/54</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.

#### 6-семестр

№	Задание на СРС	Сроки выполнения
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Разработка миссии гостиницы.</li><li>• Роль управления персоналом в развитии современной организации.</li><li>• Функции служб: Front Office, Housekeeping, F&amp;B, HR, маркетинг.</li><li>• «Роль трудового договора в регулировании трудовых отношений»</li><li>• Ключевые компетенции сотрудников гостиничного бизнеса»</li><li>• «Идеальный сотрудник гостиницы: профессиональные и личностные качества»</li><li>• «Проблемы и решения в управлении персоналом в малых гостиницах»</li><li>• «Источники поиска сотрудников и их эффективность»</li><li>• «Адаптация персонала в гостинице: цели и этапы»</li><li>• «Система материальной и нематериальной мотивации в гостинице»</li><li>• КРІ в гостиничном бизнесе: показатели доходности и качества обслуживания»</li><li>• Управление качеством обслуживания, конфликтами и стрессом в гостиничном бизнесе: методы и практика</li><li>• Устойчивое развитие и экология в гостинице: снижение расходов и улучшение имиджа через экологические практики»</li><li>• Важность управления персоналом в гостинице. Вызовы новые тенденции</li></ul>	ежедневно

## Тема Курсовых работ

№	Тема на курсовые работы	Сроки выполнения
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе</li> <li>2. Подбор и отбор персонала в гостинице</li> <li>3. Адаптация новых сотрудников в гостиничной индустрии</li> <li>4. Разработка должностных инструкций в гостинице</li> <li>5. Формирование профиля компетенций сотрудников гостиницы</li> <li>6. Мотивация персонала в сфере гостиничных услуг</li> <li>7. Оценка эффективности работы персонала гостиницы</li> <li>8. Организация обучения и повышения квалификации сотрудников</li> <li>9. Роль лидерства в управлении персоналом гостиницы</li> <li>10. Управление конфликтами в коллективе гостиницы</li>   <li>11. Роль эмоционального интеллекта в работе персонала гостиницы</li> <li>12. Развитие коммуникативных навыков сотрудников</li> <li>13. Управление стрессом в гостиничной индустрии</li> <li>14. Командная работа как фактор эффективности гостиницы</li>   <li>15. Трудовые отношения в гостиничном бизнесе</li> <li>16. Охрана труда и безопасность персонала гостиницы</li> <li>17. Дисциплина труда в гостиничном предприятии</li>   <li>18. Современные методы управления персоналом в гостиницах</li> <li>19. Влияние корпоративной культуры на работу персонала</li> <li>20. Управление качеством обслуживания через персонал</li> </ol>	<p>17 апреля 2026 года</p>

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	<b>Не удовлетворительно</b>
------	---	-----------------------------

## **Фонд оценочных средств по дисциплине « Управление отелями и туризмом»**

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

*Охватывают основные темы лекций и практических занятий ( Темы 1–16).*

### **Контрольные вопросы по курсу**

#### **«Управление персоналом в гостиничной индустрии»**

##### **Лекция 1: Введение в управление персоналом**

1. В чем заключаются особенности HR в гостиничной индустрии?
2. Какую роль играет сервис в управлении персоналом отеля?
3. Какие основные категории персонала существуют в гостинице?

##### **Лекция 2: Эволюция управления персоналом**

1. В чем различие между кадровым администрированием и стратегическим HR?
2. Какие этапы прошла эволюция управления персоналом?
3. Какова роль HR в современной организации?

##### **Лекция 3: Формирование корпоративной культуры**

1. Что такое корпоративная культура и из каких элементов она состоит?
2. Как миссия и ценности влияют на работу персонала?
3. Почему командная работа важна в гостинице?

##### **Лекция 4: Трудовые отношения и законодательство**

1. Какие обязательные условия включает трудовой договор?
2. Что такое трудовая дисциплина и как она регулируется?
3. Какие виды дисциплинарных взысканий применяются?

##### **Лекция 5: Анализ работы и должностные инструкции**

1. Что включает в себя анализ работы?
2. Из каких разделов состоит должностная инструкция?
3. Что такое профиль компетенций сотрудника?

## **Лекция 6: Планирование потребности в персонале**

1. Как сезонность влияет на численность персонала?
2. Какие методы используются для расчета потребности в персонале?
3. Что такое текучесть кадров и как она влияет на работу отеля?

## **Лекция 7: Подбор и найм персонала**

1. Какие источники поиска персонала наиболее эффективны?
2. Как проводится собеседование с кандидатом?
3. Какие критерии используются при оценке кандидатов?

## **Лекция 8: Адаптация и наставничество**

1. Что включает процесс адаптации новых сотрудников?
2. Какую роль играет наставничество?
3. Какие этапы адаптации персонала существуют?

## **Лекция 9: Мотивация и стимулирование персонала**

1. В чем разница между материальной и нематериальной мотивацией?
2. Какие системы оплаты труда используются в гостиницах?
3. Что такое KPI и как они применяются?

## **Лекция 10: Финансовое управление в отеле**

1. Что включает финансовое управление в гостинице?
2. Что такое бюджетирование и зачем оно необходимо?
3. Какие основные статьи расходов есть в отеле?

## **Лекция 11: Управление эффективностью (KPI)**

1. Какие показатели эффективности используются в гостинице?
2. Как связаны финансовые и сервисные показатели?
3. Как KPI влияют на мотивацию сотрудников?

## **Лекция 12: Управление качеством и конфликтами**

1. Какие методы используются для контроля качества обслуживания?
2. Как правильно реагировать на жалобы гостей?
3. Какие способы управления конфликтами существуют?

## **Лекция 13: Устойчивое развитие и экология**

1. Что такое устойчивое развитие в гостиничном бизнесе?
2. Какие экологические практики применяются в отелях?
3. Как экологические инициативы влияют на имидж гостиницы?

## **Тест по темам 1–4 (Управление персоналом в гостиничной индустрии)**

### **Лекция 1: Введение в управление персоналом**

1. Что является главной особенностью HR в гостиничной индустрии?

- A) Работа с документами
- B) Высокая роль сервиса и общения с клиентами
- C) Только финансовое управление
- D) Работа только с техникой

**Правильный ответ: B**

2. Какая служба отвечает за прием и размещение гостей?

- A) Housekeeping
- B) Front Office
- C) HR
- D) Маркетинг

**Правильный ответ: B**

3. Что является основной целью HR в гостинице?

- A) Снижение затрат
- B) Управление персоналом для обеспечения высокого уровня сервиса
- C) Продажа номеров
- D) Реклама

**Правильный ответ: B**

Лекция 2: Эволюция управления персоналом

4. Что характерно для кадрового администрирования?

- A) Стратегическое планирование
- B) Ведение документации и учет персонала
- C) Развитие корпоративной культуры
- D) Управление брендом

**Правильный ответ: B**

5. Что отличает стратегический HR?

- A) Только оформление документов
- B) Участие в развитии организации и достижении целей

C) Работа только с зарплатами

D) Отсутствие планирования

**Правильный ответ: B**

6. Какова роль сотрудников в стратегическом HR?

A) Только исполнители

B) Пассивные участники

C) Важный ресурс и партнер организации

D) Не участвуют в процессах

**Правильный ответ: C**

Лекция 3: Корпоративная культура

7. Что включает корпоративная культура?

A) Только правила поведения

B) Миссию, ценности и традиции компании

C) Только форму одежды

D) Только зарплату

**Правильный ответ: B**

8. Что такое миссия компании?

A) План продаж

B) Основная цель и предназначение организации

C) График работы

D) Отчет

**Правильный ответ: B**

9. Почему важна командная работа в гостинице?

A) Уменьшает количество сотрудников

B) Повышает качество обслуживания

C) Усложняет процессы

D) Не влияет на работу

**Правильный ответ: B**

#### Лекция 4: Трудовые отношения и законодательство

10. Что является обязательным элементом трудового договора?

- A) Цвет формы
- B) Условия труда и обязанности сторон
- C) Логотип компании
- D) Реклама

**Правильный ответ: B**

11. Что относится к трудовой дисциплине?

- A) Личные дела сотрудников
- B) Соблюдение правил внутреннего распорядка
- C) Реклама отеля
- D) Продажи

**Правильный ответ: B**

12. Какое из перечисленных является дисциплинарным взысканием?

- A) Премия
- B) Повышение
- C) Замечание или выговор
- D) Отпуск

**Правильный ответ: C**

#### Лекция 5: Анализ работы и разработка должностных инструкций

1. Что такое профиль компетенций сотрудника?

- A) Список обязанностей
- B) Совокупность знаний, умений и личных качеств, необходимых для выполнения работы
- C) График работы
- D) План отпуска

**Правильный ответ: B**

2. Какая цель должностной инструкции?

- A) Установить правила внутреннего распорядка
- B) Определить обязанности, права и ответственность сотрудника
- C) Выдать премию
- D) Разработать маркетинговую стратегию

**Правильный ответ: В**

**3. Что анализируется при оценке должности?**

- A) Рентабельность отеля
- B) Обязанности, требования к навыкам и условия работы
- C) Цвет стен
- D) Реклама услуг

**Правильный ответ: В**

**Лекция 6: Планирование потребности в персонале**

**4. Как сезонность влияет на гостиничный персонал?**

- A) Не влияет
- B) Требуется увеличения штата в высокий сезон
- C) Уменьшает зарплаты
- D) Повышает уровень сервиса

**Правильный ответ: В**

**5. Что учитывается при расчете штата?**

- A) Только количество номеров
- B) Количество гостей, сезонность и функции персонала
- C) Только площадь здания
- D) Только среднюю зарплату

**Правильный ответ: В**

**6. Основная цель планирования персонала —**

- A) Сокращение расходов
- B) Обеспечение эффективной работы гостиницы при оптимальном штате
- C) Разработка меню
- D) Продажа дополнительных услуг

**Правильный ответ: В**

**Лекция 7: Подбор и найм персонала**

**7. Какой источник поиска персонала является традиционным?**

- A) Социальные сети
- B) Газеты и внутренние объявления
- C) Автоматизированные системы бронирования
- D) Тайный гость

**Правильный ответ: В**

**8. Что важно при проведении интервью?**

- A) Знание гостиничных тарифов
- B) Оценка профессиональных и личностных качеств кандидата
- C) Рекламные навыки
- D) Продажи

**Правильный ответ: В**

**9. Роль наставничества в гостинице заключается в:**

- A) Обучении и адаптации новых сотрудников
- B) Снижении зарплаты
- C) Продажах услуг
- D) Управлении финансами

**Правильный ответ: А**

**Лекция 8: Адаптация и наставничество**

**10. Что такое программа введения в должность?**

- A) План мероприятий по адаптации нового сотрудника
- B) Список штрафов
- C) Реклама услуг
- D) Финансовый отчет

**Правильный ответ: А**

**11. Цель наставничества —**

- A) Контролировать расходы
- B) Поддерживать и развивать профессиональные навыки нового сотрудника
- C) Увеличивать продажи
- D) Сокращать персонал

**Правильный ответ: В**

**12. Что важно учитывать при обучении персонала?**

- A) Только зарплату
- B) Стандарты сервиса и квалификацию сотрудников
- C) Только форму одежды
- D) Только дисциплину

**Правильный ответ: В**

**Лекция 9: Мотивация и стимулирование персонала**

**13. Материальная мотивация включает:**

- A) Тренинги
- B) Оклад, бонусы, премии
- C) Командную работу
- D) Наставничество

**Правильный ответ: В**

**14. Нематематическая мотивация — это:**

- A) Оклад
- B) Признание, похвала, карьерный рост
- C) Бонус
- D) Командировки

**Правильный ответ: В**

**15. Что такое КРІ в гостинице?**

- А) Количество номеров
- В) Показатели эффективности работы персонала и качества сервиса
- С) Расходы на питание
- Д) Дисциплинарные взыскания

**Правильный ответ: В**

**Лекция 10: Финансовое управление в отеле**

**16. Основная цель бюджетирования в гостинице —**

- А) Контроль расходов и доходов
- В) Разработка меню
- С) Подбор персонала
- Д) Продажа сувениров

**Правильный ответ: А**

**17. Что включает финансовое планирование?**

- А) Только зарплаты
- В) Прогноз доходов, расходов и инвестиций
- С) Только закупки продуктов
- Д) Только маркетинг

**Правильный ответ: В**

**18. Практическое применение бюджета позволяет:**

- А) Игнорировать сезонность
- В) Эффективно распределять ресурсы и оптимизировать расходы
- С) Игнорировать стандарты сервиса
- Д) Не учитывать персонал

**Правильный ответ: В**

**Лекция 11: Управление эффективностью (КРІ)**

**19. КРІ измеряют:**

- А) Только доход
- В) Эффективность работы персонала и качество обслуживания
- С) Только уровень сервиса
- Д) Количество гостей

**Правильный ответ: В**

**20. Пример финансового КРІ в гостинице:**

- А) Средний чек за ночь
- В) Количество уборок
- С) Время регистрации
- Д) Количество отзывов

**Правильный ответ: А**

**21. Пример КРІ сервиса:**

- А) Загруженность номеров
- В) Удовлетворенность гостей
- С) Количество конференций
- Д) Доходность ресторана

**Правильный ответ: В**

**Лекция 12: Управление качеством обслуживания, конфликтами и стрессом**

**22. Основной инструмент контроля качества обслуживания —**

- А) Тайный гость
- В) Табели учета
- С) Премии
- Д) Трудовой договор

**Правильный ответ: А**

**23. Как управлять конфликтом между сотрудниками?**

- А) Игнорировать
- В) Обсуждать проблему и искать совместное решение
- С) Снизить зарплату
- Д) Увольнять

**Правильный ответ: В**

**24. Что помогает снизить стресс персонала?**

- А) Четкие стандарты и поддержка руководства
- В) Только бонусы
- С) Тайный гость
- Д) Реклама

**Правильный ответ: А**

**Лекция 13: Устойчивое развитие и экология в отеле**

**25. Что такое устойчивое развитие гостиницы?**

- А) Только экономия
- В) Экологическая, социальная и экономическая ответственность
- С) Только маркетинг
- Д) Только дизайн номеров

**Правильный ответ: В**

**26. Пример экологической практики:**

- А) Использование пластиковых бутылок
- В) Энергоэффективное освещение и переработка отходов
- С) Повышение цен
- Д) Увольнение персонала

Правильный ответ: В

27. Цель внедрения эко-практик —

- А) Улучшение имиджа и снижение расходов
- В) Только соблюдение законодательства
- С) Увеличение дохода ресторана
- Д) Снижение уровня сервиса

Правильный ответ: А

Лекция 14: Выводы и рекомендации по управлению персоналом

28. Основная цель рекомендаций по управлению персоналом —

- А) Повысить эффективность работы отеля
- В) Сократить персонал
- С) Увеличить рекламу
- Д) Изменить интерьер

Правильный ответ: А

29. Какие аспекты включаются в рекомендации?

- А) Только зарплата
- В) Подбор, адаптация, мотивация и развитие сотрудников
- С) Только закупки продуктов
- Д) Только маркетинг

Правильный ответ: В

30. Какие вызовы могут быть в управлении персоналом?

- А) Текучесть кадров, сезонность, мотивация, внедрение стандартов
- В) Только уборка номеров
- С) Только финансовые отчеты
- Д) Только маркетинг

Правильный ответ: А

Список литературы:

1. Менеджмент гостиничных услуг, автор Петинина Е.Б.
2. Управления персоналом гостиничного предприятия, автор И.С. КЛЮЧЕВСКАЯ
3. Трудовой кодекс КР, Кодекс КР от 23 января 2025 года № 23 "Трудовой кодекс Кыргызской Республики"
4. Департамент туризма при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики, <https://tourism.gov.kg/about/>
5. Управление персоналом гостиничных предприятий, автор П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов
6. Кыргыз Концепт компания, ссылка Кыргыз Консерт