

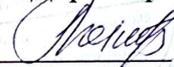
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НАРЫНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. С.НААМАТОВА

Колледж «Иностранные языки и программирование компьютерных
систем»

УТВЕРЖДАЮ

Директор «ИЯ и ПКС»

 Б.М.Осмонова

“ 1 ” 09 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине: Управления отелями и туризмом

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

Квалификация: Менеджер

Форма обучения: Очная

Нарын-2025

Рабочая программа дисциплины «Управление отелями и туризмом» 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.Исмакеева Исмакеева Саламат

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

Заведующий циклом: Б.Болотбек Болотбек уулу Аман

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

Председатель УМС: М.Турдубек Турдубек кызы М.

1. АННОТАЦИЯ

«Управление отелями и туризмом» является дисциплиной вариативной части образовательной программы и изучается на 6-семестре 3-курса.

Дисциплина «Управление отелями и туризмом» направлена на изучение структуры и функций гостиничных и туристических комплексов; стандартов и классификации обслуживания в сфере гостеприимства; принципов эффективного управления персоналом; организации работы фронт-офиса, службы бронирования, питания и дополнительных услуг; методов оценки качества обслуживания и удовлетворенности гостей; внедрения инновационных технологий и цифровых систем в сервисное обслуживание; а также вопросов профессиональной этики, культуры общения с клиентами и межкультурных аспектов сервиса. Особое внимание уделяется планированию и контролю качества услуг с учетом экономических и маркетинговых факторов.

Целью дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков, необходимых для организации и обеспечения высокого уровня обслуживания гостей, а также подготовка специалистов, способных эффективно управлять гостиничными и туристическими комплексами в соответствии с современными требованиями рынка и стандартами 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;

Дисциплина «Управление отелями и туризмом» 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 организации обслуживания гостей, управления персоналом, контроля качества услуг, работы с жалобами клиентов, а также применение современных технологий и цифровых систем в сфере гостеприимства. 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.		
	6	3	90	18	36		54	Зачет

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 отелями и туризмом" 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:

- Гостиничный и туристический менеджмент
- Этикет и сервис

Постреквизиты:

- Управление персоналом 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 отелями и туризмом» приведен в таблице:

4.2. Формируемые компетенции

Код	Содержание компетенций
ОК - 5	Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
ПК – 2	Бронировать, информировать потребителя о бронировании и вести документацию; Прием, размещение и выписка гостей;
ПК – 4	Предоставлять гостю информацию и принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных и туристических услуг;
ПК – 5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

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.
ПК-2	Бронировать, информировать потребителя о бронировании и вести документацию; Прием, размещение и выписка гостей:	Знает	порядок бронирования, приёма, размещения и выписки гостей, правила ведения гостиничной документации.
		Умеет	оформлять бронирование, информировать гостей, осуществлять приём, размещение и выписку.
		Владеет	навыками работы с системами бронирования и оформления гостиничной документации.
ПК-4	Предоставлять гостю информацию и принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных и туристических услуг;	Знает	виды гостиничных и туристических услуг, основы договорных отношений.
		Умеет	консультировать гостей и участвовать в оформлении договоров на оказание услуг.
		Владеет	навыками информационного обслуживания и участия в договорной работе.
ПК-5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;	Знает	порядок расчётов с гостями и процедуры выезда из отеля.
		Умеет	осуществлять расчёты и организовывать отъезд и проводы гостей.
		Владеет	навыками расчётных операций и обслуживания гостей при выезде.

Для изучения данной дисциплины студент должен

Знать:

- основы гостиничной и туристской деятельности;
- принципы управления отелями и туристическими услугами;
- стандарты сервиса и гостеприимства;
- основы делового общения, этикета и документационного обеспечения.

Уметь:

- организовывать процессы обслуживания гостей;
- применять стандарты сервиса в профессиональной деятельности;
- взаимодействовать с клиентами и персоналом;
- принимать решения в стандартных профессиональных ситуациях.

Владеть:

- навыками профессионального общения и командной работы;
- навыками организации обслуживания и клиентского сервиса;
- приёмами работы с документацией и информацией в гостинице и туризме.

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:	36
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

“Управление отелями и туризмом”

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
Тема: 1. Введение в управление отелями	Лекция №1: Понятие гостиничной индустрии. Классификация средств размещения.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №1. Анализ гостиничного рынка Нарынского региона.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Эссе «Роль отелей в развитии экономики и туризма».		Защита СРС,	

			Эссе, доклад	
Тема: 2. Типы и категории отелей	Лекция 2: Классификация отелей по звёздности, размеру и специализации.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №2: Сравнение категорий отелей и услуг	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Подготовить таблицу сравнения 3 типов отелей.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 3. Организационная структура отеля	Лекция №3 : Управление и функциональные службы отеля.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №3: Разработка организационной структуры отеля.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Описание структуры выбранного отеля.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 4.	Лекция №4: Типы номеров, загрузка, управление бронированием.	1	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов

Управление номерным фондом	Практика №4: Расчёт коэффициента загрузки.	1	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Анализ номерного фонда отеля.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 5. Управление персоналом отеля	Лекция №5: Подбор, адаптация и мотивация персонала.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №5: Составление должностных инструкций.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Эссе «Персонал как ключевой ресурс отеля».		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 6. Сервис и стандарты обслуживания	Лекция №6: Качество сервиса и стандарты гостеприимства. Основные элементы стандартов качества обслуживания в отеле	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №6: Разбор ситуаций обслуживания гостей.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Разработка стандартов обслуживания.		Защита СРС, Эссе,	

			доклад	
Тема: 7. Работа службы приёма и размещения	Лекция №7: Front Office: функции и процессы.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика № 7: Ролевые игры «Заселение и выселение гостей».	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Подготовка алгоритма работы ресепшн.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 8. Финансовое управление в отеле	Лекция №8: Работа с системами бронирования. Доходы, расходы, бюджетирование.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов
	Практика №8: Расчёт себестоимости проживания. Работа с системами бронирования	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Мини-бизнес-план отеля. Обзор цифровых решений для отелей.		Защита СРС, Эссе, доклад	
Тема: 9.	Лекция №9: Энергоэффективность, экостандарты.	2	Лекция, презентация, дискуссия	Устный опрос, проверка конспектов

Устойчивое развитие и экология в отеле	Практика №9: Разработка «зелёной» политики отеля.	2	Обсуждение в группе/Мозговой штурм.	Активность студента
	СРС: Эссе «Экологически устойчивый отель».		Защита СРС, Эссе, доклад	
	Лекция/ Практическая работа	18/36		

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

Сроки выполнения	Задание на СРС	№
	<ul style="list-style-type: none"> • Роль гостиничного бизнеса в развитии туризма региона (на примере Харьковской области). • Типы и категории отелей: сравнительный анализ услуг и стандартов. • Организационная структура современного отеля и функции служб. • Управление номерным фондом и показатели эффективности работы отеля. • Стандарты сервиса и качества обслуживания в гостинице. • Профессиональный этикет и культура обслуживания в гостиничном бизнесе. • Работа службы приема и размещения (Front Office): основные процессы. • Бронирование и современные системы онлайн-продаж гостиничных услуг. • Управление персоналом в гостинице: подбор, обучение, мотивация. • Работа с жалобами и претензиями гостей: методы повышения лояльности. • Ценообразование и revenue-management в гостиничном бизнесе. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Маркетинг и продвижение отеля в цифровой среде (сайт, соцсети). • Финансовая деятельность отеля: доходы, расходы, бюджетирование. • Безопасность гостей и управление рисками в гостинице. • Устойчивое развитие и экологические стандарты в гостиничном бизнесе. • Клиентский опыт и программы лояльности в отелях. • Влияние цифровых технологий на управление отелями и туризмом. • Современные тренды и будущее гостиничного и туристического бизнеса. 	
--	---	--

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

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 отелями и туризмом»

Лекции №1

Понятие гостиничной индустрии. Классификация средств размещения

1. Что понимается под гостиничной индустрией?
2. Какова роль гостиниц в развитии туризма и экономики региона?
3. Какие основные виды средств размещения вы знаете?
4. Чем гостиницы отличаются от других средств размещения?
5. Какие факторы влияют на развитие гостиничного рынка региона?

Классификация отелей по звёздности, размеру и специализации

6. По каким критериям классифицируются отели?
7. Что означает звёздная классификация отелей?
8. В чём различия между отелями разных категорий?
9. Какие типы специализированных отелей существуют?
10. Как размер отеля влияет на спектр предоставляемых услуг?

Управление и функциональные службы отеля

11. Что такое организационная структура отеля?
12. Какие основные службы функционируют в отеле?
13. Каковы функции службы приёма и размещения?
14. Почему важно чёткое распределение обязанностей в отеле?
15. Как структура управления влияет на качество обслуживания?

Типы номеров, загрузка, управление бронированием

16. Какие основные типы гостиничных номеров существуют?
17. Что такое номерной фонд отеля?
18. Что означает коэффициент загрузки и как он рассчитывается?
19. Какие факторы влияют на загрузку номерного фонда?

20. Как системы бронирования помогают управлять загрузкой отеля?

Подбор, адаптация и мотивация персонала

21. Почему персонал считается ключевым ресурсом отеля?
22. Какие этапы включает процесс подбора персонала?
23. Что такое адаптация персонала и зачем она нужна?
24. Какие методы мотивации персонала используются в гостиницах?
25. Как мотивация персонала влияет на качество сервиса?

Качество сервиса и стандарты гостеприимства

26. Что понимается под качеством гостиничного сервиса?
27. Какие элементы входят в стандарты обслуживания в отеле?
28. Зачем отелю необходимы стандарты обслуживания?
29. Как стандарты влияют на удовлетворённость гостей?
30. Какие последствия могут быть при нарушении стандартов сервиса?

Front Office: функции и процессы

31. Какие основные функции выполняет служба Front Office?
32. Каковы этапы процесса заселения гостя?
33. Какие действия выполняются при выселении гостя?
34. Почему Front Office называют «лицом отеля»?
35. Какие навыки особенно важны для сотрудников ресепшн?

Работа с системами бронирования. Доходы, расходы, бюджетирование

36. Что такое системы онлайн-бронирования и зачем они нужны отелю?
37. Какие основные источники доходов гостиницы вы знаете?
38. Из каких основных статей состоят расходы отеля?
39. Что такое себестоимость проживания и как она рассчитывается?
40. Почему финансовое планирование важно для устойчивой работы отеля?

Энергоэффективность и экостандарты

41. Что понимается под энергоэффективностью в гостинице?
42. Какие экостандарты применяются в гостиничном бизнесе?
43. Как «зелёная» политика отеля влияет на его имидж?
44. Какие экологические меры может внедрить отель?
45. Почему устойчивое развитие становится трендом в гостиничном бизнесе?

Список литературы:

1. Технология и организация гостиничных услуг, Н.Ю. Арбузова, 2011 год
2. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме, А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных, 2007 год
3. Туризм и гостиничное хозяйство, А.Д. Чудновский, 2001 год
4. Департамент туризма при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики, <https://tourism.gov.kg/about/>