

**Занды тұлғалар
бірлестігі түріндегі
Қазақстан Қонақ үйлері
және Мейрамханалары
Қауымдастығы**



**Казахстанская
Ассоциация Гостиниц и
Ресторанов в форме
объединения
юридических лиц**

Казахстан, 050000, г. Алматы,
ул. Зенкова, 77-2
(ул. Шевченко, 14, уг. пр.
Достык)
тел.: +7 (727) 293 84 02
info@kagir.kz
www.kagir.kz

ТК № 92 «Туризм және туризм
саласындағы қызметтер»

ТК № 92 «Туризм и услуги в
сфере туризма»

77-2, Zenkova, str.
(14, Shevchenko str., corner
Dostyk ave.)
050000 Almaty, Kazakhstan
тел.: +7 (727) 293 84 02
info@kagir.kz
www.kagir.kz

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
курсов повышения квалификации педагогов
**«Тенденции и тренды. Операционное управление предприятием
гостиничного бизнеса»** для преподавателей специальности «РДГиБ» высших
учебных заведений и организаций ТиПО с казахским и русским языками
обучения

Количество часов: 72 ак.ч.

г.Алматы, 2025 г.

Автор-разработчик:

**Шайкенова Рашида Рашидовна – Президент Казахстанской Ассоциации
Гостиниц и Ресторанов в форме объединения юридических лиц**

СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения

Глоссарий

Тематика Программы

Цели, задачи и ожидаемые результаты Программы

Структура и содержание Программы

Организация учебного процесса

Учебно-методическое обеспечение Программы

Посткурсовое сопровождение

Оценивание результатов обучения

Список основной и дополнительной литературы

1. Общие положения

- 1) Образовательная программа курсов повышения квалификации педагогов «Развитие профессиональной компетентности преподавателя–организатора по предмету «Тенденции и тренды. Операционное управление предприятием гостиничного бизнеса» (далее – Программа) регламентирует обучение для преподавателей специальности «РДГиБ» высших учебных заведений и организаций ТиПО с казахским и русским языками обучения.
- 2) Настоящая образовательная программа по повышению квалификации педагогов разработана в соответствии с Государственным общеобязательным стандартом всех уровней образования, утвержденным приказом Министром образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 604.
- 3) Программа направлена на повышение квалификации и компетентности преподавателей специальности «РДГиБ» высших учебных заведений и организаций ТиПО с казахским и русским языками обучения.
- 4) Продолжительность курсового 72 ак.ч. составляет 10 дней, каждый из которых включает 4 занятия по 2 часа в день (8 академических часов). Содержание и структура курсовых занятий представлены в Программе и учебном плане.

2. Глоссарий

1. **Front Office (служба приема и размещения)** Отдел гостиницы, отвечающий за встречу гостей, регистрацию, расчет, бронирование и предоставление информации.
2. **Housekeeping** Служба, обеспечивающая чистоту, порядок и комфорт в номерах и общественных зонах отеля.
3. **PMS (Property Management System)** - Программное обеспечение для управления операциями отеля: бронирование, заселение, расчет, инвентарь и отчетность.
4. **Стандарты обслуживания** Установленные нормы качества взаимодействия с гостями, включающие поведение персонала, внешний вид, скорость и точность выполнения услуг.
5. **SOP (Standard Operating Procedure)** - Стандартные операционные процедуры - пошаговые инструкции для выполнения задач в соответствии с установленными нормами.

6. **Обратная связь от гостей** - Комментарии, отзывы и оценки, предоставляемые гостями, используемые для улучшения качества обслуживания.
7. **Программа лояльности** – Система бонусов и привилегий для постоянных гостей, направленная на повышение их удовлетворенности и повторных визитов.
8. **Материально-техническое обеспечение (МТО)** - Управление запасами, оборудованием, инвентарем и расходными материалами, необходимыми для функционирования отеля.
9. **Энергосбережение** - Комплекс мер по снижению потребления энергии и ресурсов, направленных на устойчивое развитие гостиничного бизнеса.
10. **Отдел продаж** - Подразделение, отвечающее за реализацию номерного фонда, организацию мероприятий и взаимодействие с корпоративными клиентами.
11. **Банкетный сервис** - Организация и проведение торжественных мероприятий (свадеб, юбилеев, банкетов) с участием отдела еды и напитков.
12. **Food & Beverage (F&B)** - Отдел, отвечающий за питание и напитки в отеле: рестораны, бары, обслуживание мероприятий.
13. **Конференц-сервис** - Организация и техническое обеспечение деловых мероприятий: конференций, семинаров, встреч.
14. **Инфотур** – Ознакомительная экскурсия по отелю для изучения его инфраструктуры, служб и стандартов работы.
15. **Кейс** - Практическая ситуация или пример из реальной деятельности, используемый для анализа и обучения.
16. **Тестирование** - Оценка знаний и навыков участников программы с помощью контрольных заданий и вопросов.
17. **Самостоятельная работа** - Индивидуальное задание слушателя, направленное на закрепление материала и разработку учебных решений.

3. Тематика Программы

Программа состоит из 6 модулей:

Модуль 1. Основа́ы опера́ционной де́ятельности о́теля	1.1. Основы операционной деятельности отеля - Стандарты обслуживания и их внедрение. - Техники эффективного взаимодействия с гостями. - Работа с жалобами и претензиями.
	1.2. Координация служб отеля - Взаимодействие служб отеля - Оптимизация бронирования и заселения гостей. - Работа с технологиями управления отелем (PMS).
	1.3. Управление персоналом: - Развитие лидерских качеств у руководителей служб. - Мотивация персонала и создание командного духа. - Тренинги и обучение сотрудников.
	1.4. Эффективное использование ресурсов: - Управление запасами и материально-техническим обеспечением. - Энергосбережение и устойчивое использование ресурсов.
	1.5. Системы контроля качества: - Внедрение систем контроля качества в гостиничном бизнесе. - Методы оценки уровня удовлетворенности гостей.
	1.6. Стандарты обслуживания и стандартные рабочие процедуры в гостиничном бизнесе
Модуль 2. Нормативно-правовой	2.1. Правила предоставления гостиничных услуг. Основные НПА гостиничной деятельности.
Модуль 3. Организа́ция рабо́ты служ́бы прие́ма и разме́щения	3.1. Организация работы службы приема и размещения - Организационная структура отдела - Должностные инструкции
	3.2. Организация работы отдела регистрации. - Процедура регистрации гостя. - Процедура расчета гостя. - Общение по телефону – это искусство. - Основные принципы работы с гостями. - Умение слушать гостя.
	3.3. Управление бронированием и заселением. - Эффективное планирование и управление номерным фондом.

	-Оптимизация использования различных типов номеров. -Работа с онлайн-бронированием и агентствами. 3.4. Качество обслуживания и удовлетворенность гостей -Методы оценки качества обслуживания. -Работа с обратной связью от гостей. -Внедрение программ лояльности для повышения удовлетворенности. - Роль ресторанов, баров, кафе и других подразделений в обеспечении полного гостиничного опыта. - Влияние качества обслуживания на общую репутацию отеля.
Модуль 4. Организация работы отдела продаж номерного фонда, конференций и банкетов в отеле	4.1. Организация работы отдела продаж номерного фонда, конференций и банкетов в отеле - Роль отдела продаж в формировании выручки и повышении заполняемости номеров. - Техники эффективных продаж номеров - Управление тарифами и акциями. - Процесс продаж и планирования корпоративных мероприятий. - Техническое обеспечение конференций и встреч. 4.2. Продажи банкетов и торжеств. Координация с отделом еды и напитков и обслуживающим персоналом. Планирование и контроль мероприятий. 4.3. Процессы организации работы ресторана. - Стандарты обслуживания и поддержание высокого уровня сервиса.
Модуль 5. Организация работы службы «Housekeeping» в отеле	5.1. Организация работы службы «Housekeeping» в отеле - Организационная структура отдела - Должностные инструкции и стандарты работы - Роль отдела в отеле 5.2. Обзор и обучение стандартам уборки номеров - Работа с разными типами номеров и их особенностями. - Разработка эффективного расписания уборки 5.3. Работа с чистящими средствами и оборудованием. Синхронизация работы с ресепшн, техническим отделом и другими службами.

	Соблюдение гигиеничных норм и правил обработки отходов.
	5.4. Учет и управление инвентарем и расходными материалами. Экологичные методы уборки и использование эффективных средств.
Модуль 6. Осмотр отелей разных категорий и поставщиком гостиничного оборудования	6.1. Встреча с операционным директором отеля 5 звезд Инфотур по отелю, отделу приема и размещения гостей, отделу Food & Beverage, отделу Housekeeping
	6.2. Знакомство с деятельностью отеля 4 звезды - Работа номерного фонда - Работа отдела СПА - Программы лояльности для гостей в отеле - Практики устойчивого развития применяемые в отеле 4 звезды
	6.3. Обмен опытом с управляющим отелем 3 звезды: - программные продукты для управления отелем, бронирования и обслуживания гостей. -Техники работы с отзывами гостей и использование обратной связи для улучшения качества обслуживания. -Рассмотрение успешных кейсов и анализ ситуаций, которые требуют улучшения.
	6.4. Встреча с руководителем отеля, осмотр инфраструктуры отеля без категории. Кейсы из практического руководства.
	6.5. Встреча с представителями компании поставщика Ознакомление с отельным инвентарем в компании поставщика: Текстиль, оборудование для отдела Housekeeping, оборудование для отдела Food & Beverage, обзор чистящих и моющих средств. Мастер-класс по применению чистящих и моющих средств в уборке гостиничного номера
Модуль 7. Итоговая аттестация	7.1. Итоговое тестирование
	7.2. Самостоятельная работа слушателей

4. Цель, задачи и ожидаемые результаты Программы

Целью программы повышения квалификации является улучшение профессиональных навыков преподавателей по дисциплине «Ресторанное дело и гостиничный бизнес».

Задачи программы:

1. Обновление профессиональных знаний преподавателей:
 - Ознакомление с современными стандартами обслуживания, технологиями управления и нормативно-правовой базой гостиничного бизнеса.
 - Освоение актуальных методов оценки качества и удовлетворенности гостей.
2. Развитие методических компетенций:
 - Формирование умений адаптировать операционные процессы отеля в учебные кейсы и задания.
 - Подготовка преподавателей к разработке практико-ориентированных сценариев обучения.
3. Углубление понимания гостиничных служб:
 - Изучение организационной структуры, должностных инструкций и взаимодействия между отделами.
 - Анализ процессов бронирования, регистрации, уборки, продаж и обслуживания мероприятий.
4. Повышение квалификации в области управления персоналом:
 - Освоение техник мотивации, командообразования и лидерства.
 - Разработка тренингов и программ обучения для сотрудников отеля.
5. Внедрение принципов устойчивого развития и ресурсной эффективности:
 - Ознакомление с экологичными методами уборки, энергосбережением и управлением запасами.
6. Практическое знакомство с отелями разных категорий:
 - Проведение инфотуров, встреч с руководителями, изучение кейсов и успешных практик.
 - Ознакомление с инвентарем, оборудованием и средствами, применяемыми в индустрии.
7. Подготовка к итоговой аттестации:
 - Формирование навыков самостоятельной работы, анализа кейсов и применения знаний на практике.

Ожидаемый результат: По окончании курса слушатели смогут:

Реализация курса повышения квалификации преподавателей обеспечивается логически выстроенной последовательностью изучаемых тем, каждая из которых направлена на достижение конкретных задач и целевых индикаторов, способствующих формированию научно-педагогического потенциала.

Уверенное владение современными стандартами, процедурами и технологиями гостиничного сервиса. Адаптация содержания курсов под международные стандарты и требования индустрии. Повышение качества подготовки студентов. Преподаватели смогут обучать студентов экологичным подходам, ресурсной эффективности и устойчивому развитию. Подтверждение квалификации преподавателей через тестирование и самостоятельную работу.

5. Структура и содержание Программы

Модуль 1. Основы операционной деятельности отеля. Цель данного модуля - формирование у преподавателей системного понимания ключевых процессов операционной деятельности гостиницы. Участники изучат стандарты обслуживания, технологии взаимодействия с гостями, методы работы с жалобами, а также принципы координации служб и управления персоналом. Особое внимание уделяется эффективному использованию ресурсов и внедрению систем контроля качества.

Модуль 2. Нормативно-правовой. Цель данного модуля - ознакомление преподавателей с нормативно-правовой базой, регулирующей деятельность гостиничных предприятий. Участники изучат ключевые правовые акты, регулирующие предоставление гостиничных услуг, включая правила, стандарты и требования, закрепленные в законодательстве Республики Казахстан.

Модуль 3. Организация работы службы приема и размещения. Цель данного модуля - развитие у преподавателей компетенций, необходимых для обучения студентов эффективной работе службы приема и размещения гостей. Участники изучат организационную структуру отдела, должностные инструкции, процедуры регистрации и расчета, а также методы управления бронированием и взаимодействия с гостями. Особое внимание уделяется качеству обслуживания, обратной связи и роли Front Office в формировании общего впечатления об отеле.

Модуль 4. Организация работы отдела продаж номерного фонда, конференций и банкетов в отеле. Цель данного модуля — развитие у преподавателей компетенций, необходимых для обучения студентов эффективной работе отдела продаж в гостинице. Участники изучат роль отдела продаж в формировании доходности отеля, осваивают техники продаж, управление тарифами и акциями, а также организацию мероприятий, конференций и банкетов. Особое внимание уделяется взаимодействию с другими службами и обеспечению высокого уровня сервиса.

Модуль 5. Организация работы службы «Housekeeping» в отеле. Цель данного модуля — развитие у преподавателей профессиональных знаний и навыков, необходимых для обучения студентов эффективной работе службы «Housekeeping». Участники изучат структуру отдела, стандарты уборки, взаимодействие с другими службами, а также экологичные подходы к управлению инвентарем и расходными материалами. Особое внимание

уделяется соблюдению гигиенических норм, синхронизации процессов и роли «Housekeeping» в обеспечении высокого уровня сервиса.

Модуль 6. Осмотр отелей разных категорий и поставщиком гостиничного оборудования. Цель данного модуля - предоставить преподавателям практическое представление о работе отелей различных категорий и познакомить их с современным гостиничным оборудованием. Участники посетят отели 3, 4, 5 звезд и без категории, изучат инфраструктуру, организацию работы служб, программы лояльности и устойчивые практики. Также предусмотрена встреча с поставщиками инвентаря и мастер-класс по применению профессиональных средств уборки.

Модуль 7. Итоговая аттестация. Цель данного модуля - оценка уровня освоения преподавателями теоретических знаний и практических навыков, полученных в ходе программы повышения квалификации. Итоговая аттестация включает тестирование, самостоятельную работу и анализ кейсов, направленные на проверку способности применять полученные знания в образовательной и профессиональной деятельности.

6. Организация учебного процесса

1. Курсы повышения квалификации организуются в очной форме с прямой записью в зум, а также с выездом на предприятия.
2. В процессе обучения на курсах раскрываются: структура и функции гостиничных служб: от Front Office до Housekeeping, включая их взаимодействие и координацию. Стандарты обслуживания, внедрение SOP и методы повышения удовлетворенности гостей. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности и правила предоставления услуг. Организация продаж номерного фонда, банкетов и конференций, включая тарифную политику и маркетинг. Реальные кейсы и примеры из отелей разных категорий, включая встречи с руководителями и поставщиками. Продолжительность очных и дистанционных курсов составляет 72 часа. Образовательный процесс основан на интерактивных методах и формах обучения. Предусмотрены лекции, практические занятия, анализ кейсов из реальной практики.
3. В последний день курса проводится контрольные мероприятия, такие как самостоятельная работа и тестирование, для оценки знаний слушателей.
4. Критерии оценки и параметры освоения программы разрабатываются профессорско-преподавательским составом.

7. Учебно-методическое обеспечение Программы

1. Учебно-методическое обеспечение образовательной программы включает логически и методически взаимосвязанную совокупность (систему) учебных и

учебно-методических текстовых, графических, видеоматериалов, обеспечивающих преподавание данной программы.

2. В структуру учебно-методического обеспечения входит:

- учебные и методические пособия;
- электронный конспект лекций по модульному принципу;
- материалы практических и самостоятельных занятий;
- материалы по организации итогового контроля (тестовые экзаменационные задания – 30 вопросов);
- демонстрационный материал в виде презентаций;

8. Посткурсовое сопровождение слушателей

После завершения обучения на курсах повышения квалификации (далее ПК) осуществляется посткурсовое сопровождение слушателей в течении года. Оно проводится с целью мониторинга профессиональной деятельности учителей, прошедших курсы ПК, оценивания эффективности процесса ПК, оказания необходимой методической помощи и поддержки. Посткурсовое сопровождение позволяет восполнить возникающие на практике профессиональные трудности учителей, обеспечить сопровождение применения освоенного теоретического и практического материала в реальной педагогической деятельности.

Посткурсовое сопровождение учителя, прошедшего курсы повышения квалификации, осуществляется в следующих формах:

№	Формы проведения посткурсового сопровождения	Вид мероприятия
1.	Видеоконференция	Посткурсовое консультирование в рамках курса повышения квалификации
2.	Наставничество	On-line диалог с опытным специалистом по обмену опытом

10. Оценивание результатов обучения

Критерии оценивания

Оценка за контроль теоретических и методических компетенций слушателей курсов производится по пятибалльной системе. При выполнении заданий ставится отметка:

«3» – за 50-74% правильно выполненных заданий;

«4» – за 75-89% правильно выполненных заданий;

«5» – за правильное выполнение более 90% выполненных заданий.

Основным критерием эффективности усвоения слушателями содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала – КУ. Он определяется как отношение правильных ответов слушателей к общему количеству вопросов (по В.П.Беспалько).

$KY=N/K$, где N – количество правильных ответов слушателей, а K – общее число вопросов. Если $KY > 0,7$, то учебный материал считается усвоенным.

11. Список основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Уокер, Дж. Р. (б.г.). *Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм»* (4-е изд., перераб. и доп.; пер. с англ. В. Н. Егорова). Москва: ЮНИТИ-ДАНА.
2. Ратерфорд, Д. Г., & О'Фаллон, М. Дж. (ред.). (2007). *Управление и эксплуатация гостиниц (4-е изд.)*. Джон Уайли энд Санз.
3. Ехина, М. А. (2016). *Прием, размещение и выпуска гостей: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования (2-е изд.)*. Москва: Издательский центр «Академия».
4. Смирнова, И. Р., Ефимов, А. Д., Толстова, Л. А., & Козловская, Т. В. (2011). *Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник*. Санкт-Петербург: Троицкий мост.

Дополнительная литература:

1. Габдукаева, Л. З., & Решетник, О. А. (2018). *Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания: учебное пособие*. Казанский национальный исследовательский технологический университет. <https://www.iprbookshop.ru/100546.html>
2. Ушаков, Р. Н., & Авилова, Н. Л. (2020). *Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности* (Серия «Высшее образование: Бакалавриат»). ИНФРА-М. <https://znanium.com/catalog/product/1082438>
3. Анохина, Г. Б. (2023). *HoReCa: учебник по сервису. От стандартов к мастерству*. Москва: ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости».

Интернет ресурсы:

1. eLANBOOK. (n.d.). Электронно-библиотечная система. <https://e.lanbook.com>
2. IPR BOOKS. (n.d.). Электронно-библиотечная система. <https://www.iprbookshop.ru>
3. Znanium. (n.d.). Электронно-библиотечная система. <https://znanium.com>
4. КАГиР. (n.d.). Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов. <https://kagir.kz>
5. КТА. (n.d.). Казахстанская Туристская Ассоциация. <https://www.kaztour-association.com>

6. НПП РК Атамекен. (n.d.). Национальная Палата Предпринимателей «Атамекен». <https://atameken.kz>
7. Казахтуризм. (n.d.). АО НК Казахтуризм. <https://qaztourism.kz>
8. UN Tourism. (n.d.). United Nations agency for responsible and sustainable tourism. <https://www.unwto.org>
9. ISO. (n.d.). Международная Организация Стандартизации. <https://www.iso.org>