



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 38

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
гостиницы ОАО «Будапешт»  
Панарина А.А.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ГАОУ ВО МГИИТ  
имени Ю.А. Сенкевича  
А.Н. Яндовский

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

**программа подготовки специалистов среднего звена по специальности  
43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Москва 2016



Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по  
специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.11**  
**Гостиничный сервис**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма  
имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:

Канд. пед. наук, доцент Н.Г. Троицкая

Ст. преподаватель Ю.В. Демидова

Преподаватель Ю.В. Хрусталева

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничное дело  
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой гостиничное дело О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	9
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	32
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ</b>	36



## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.



Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

## **1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы;
- работы с документами, входящими в национальную систему стандартизации;
- работы с национальными стандартами в сфере гостиничных услуг;
- определения критериев оценки соответствия предприятия размещения определенной категории;
- применения методов контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёвке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;



- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;
- применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг.

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце;



- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- основные положения национальной системы стандартизации;
- методы стандартизации;
- национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации;
- правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
- факторы, определяющие качество;
- характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;
- методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг;

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 501 час, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 393 часа, включая:
  - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 262 часа;
  - самостоятельной работы обучающегося – 131 час;
- производственной практики – 108 часов.





## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности





### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1 – 3.4.	Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	192	128	68		64	1			
ПК 3.3 , ПК 3.4.	Раздел 2. Стандартизация, сертификация, контроль качества гостиничных услуг	105	70	40		35				
ПК 3.1, ПК 3.2	Раздел 3. Предоставление дополнительных персональных услуг	96	64	34		32				
ПК 3.1 – 3.4.	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
	<b>Всего:</b>	<b>501</b>	<b>262</b>	<b>144</b>		<b>131</b>			<b>108</b>	



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 10 из 38

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		262	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		128	
<b>Раздел 1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</b>			
Тема 1.1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.	<b>Содержание</b> Виды гостиничных помещений	2	1
	<b>Практические занятия</b> Порядок организации уборочных работ в гостинице.	2	
Тема 1.2. Технология и нормативы, предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.	<b>Содержание</b> Виды уборочных работ.	2	1
	<b>Практические занятия</b> Технология и нормативы выполнения уборочных работ.	2	
<b>Раздел 2. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ</b>			



<b>Тема 2.1. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</b>	<b>Содержание</b>	2	1
	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ		
	<b>Практические занятия</b> Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	2	3
<b>Раздел 3. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания.</b>			
<b>Тема 3.1. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>	4	1-2
	Подбор персонала. Виды «комплиментов» в гостиничном сервисе		
	<b>Практические занятия</b> Порядок и организация оказания «комплиментов».	4	3
<b>Тема 3.2. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Персональные услуги, порядок их оказания. Дополнительные услуги, порядок их оказания.		
	<b>Практические занятия</b> Дополнительные услуги, порядок их оказания.	4	3
<b>Раздел 4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.</b>			
<b>Тема 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Порядок и процедура отправки одежды в стирку, чистку, ремонт. Порядок получения готовых заказов.		
	<b>Практические занятия</b> Порядок получения готовых заказов.	2	3
<b>Раздел 5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.</b>			
<b>Тема 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха.</b>	<b>Содержание</b>	4	1-2
	Принципы организации досуга и отдыха.		
	<b>Практические занятия</b> Принципы организации досуга и отдыха.	4	3



<b>Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Процесс организации досуга и отдыха.		
	<b>Практические занятия</b> Технологии организации досуга и отдыха. Профессионально-деловые игры по анимации в гостинице	4	3
<b>Раздел 6. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы, правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</b>			
<b>Тема 6.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы</b>	<b>Содержание</b>	4	
	Понятие инвентаризационной схемы для соблюдения сохранности оборудования гостиницы. Виды инвентаризаций.		1-2
	<b>Практические занятия</b> Виды инвентаризаций.	2	3
<b>Тема 6.2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.		
	<b>Практические занятия</b> Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации	2	3
<b>Раздел 7. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</b>			
<b>Тема 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих.		
	<b>Практические занятия</b> Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	2	
<b>Раздел 8. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</b>			
<b>Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	1. Классификация предприятий питания, состав комплекса питания в гостинице. Организация деятельности комплекса питания в гостинице.		
	<b>Практические занятия</b> Комплекс питания в гостинице	4	



<b>Тема 8.2. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Общие приемы и правила сервировки столов, виды сервировок. Общие правила и приемы подачи блюд и напитков.		
	<b>Практические занятия</b>		4	3
Комплекс питания в гостинице. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.				
<b>Раздел 9. Особенности обслуживания room-service.</b>				1-2
<b>Тема 9.1. Особенности обслуживания в номерах (room-service).</b>	<b>Содержание</b>		2	3
	1.	Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service). Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service).		
	<b>Практические занятия</b>		2	
Особенности обслуживания в номерах (room-service).				
<b>Раздел 10. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.</b>				
<b>Тема 10.1. Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд.		
	<b>Практические занятия</b>		2	3
Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.				
<b>Раздел 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</b>				
<b>Тема 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.		
	<b>Практические занятия</b>		2	3
Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.				
<b>Раздел 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.</b>				



<b>Тема 12.1. Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах.</b>	<b>Содержание</b>		4	1-2
	1.	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.		
	<b>Практические занятия</b> Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах.		4	3
<b>Тема 12.2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.		
	<b>Практические занятия</b> Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.		4	3
<b>Раздел 13. Правила обращения с магнитными ключами.</b>				
<b>Тема 13.1. Использование в гостинице замковых систем.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Виды и характеристики замковых систем. Правила обращения с магнитными ключами.		
	<b>Практические занятия</b> Использование в гостинице замковых систем.		2	3
<b>Раздел 14. Правила организации хранения ценностей проживающих.</b>				
<b>Тема 14.1. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих		
	<b>Практические занятия</b> Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		4	3
<b>Тема 14.2. Правила организации хранения ценностей проживающих.</b>	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Правила организации хранения ценностей проживающих		
	<b>Практические занятия</b> Правила организации хранения ценностей проживающих.		2	3



<b>Раздел 15. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.</b>			
<b>Тема 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце		
	<b>Практические занятия</b> Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.	4	3
<b>Раздел 16. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</b>			
<b>Тема 16.1. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	1. Понятие факта порчи личных вещей гостя. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.		
	<b>Практические занятия</b> Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	4	3
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 03.01.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании московского турагентства (по выбору студента) 2. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании подмосковного турагентства (по выбору студента) 3. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании регионального турагентства (по выбору студента) 4. Разработка рекламной программы при открытии нового отеля (месторасположение и бюджет по выбору студента) 5. Разработка рекламной программы для презентации нового турпродукта		<b>64</b>	3





6. Разработка рекламной программы для обеспечения роста продаж действующего турагентства
7. Разработка рекламной программы и выбор каналов сбыта услуг экстремального туризма (по выбору студента)
8. Критический анализ сайта туроператора (по выбору студента)
9. Критический анализ сайта турагентства (по выбору студента)
10. Критический анализ сайта отеля (по выбору студента)
11. Создание собственного сайта предприятия туристической индустрии
12. Сравнительный анализ сайтов туркомпаний (по выбору студента)
13. Критический анализ поисково-информационной системы бронирования туров (по выбору студента)
14. Сравнительный анализ поисково-информационных систем бронирования туров (по выбору студента)
15. Особенности личных продаж турпродукта
16. Агентская продажа турпродукта по телефону
17. Программы повышения лояльности клиентов турагентства
18. Потребности клиентов турагентства
19. Работа с клиентской базой турагентства
20. Нестандартные приемы продвижения турпродукта
21. Средства распространения туристической рекламы
22. Участие предприятия туристической индустрии (по выбору студента) в выставочно-ярмарочных мероприятиях
23. Фирменный стиль предприятия туристической индустрии (по выбору студента)
24. Цели и методы стимулирования сбыта услуг туристической индустрии
25. Сбытовая стратегия предприятия туристической индустрии (по выбору студента)
26. Ценовая стратегия предприятия туристической индустрии (по выбору студента)
27. Сравнительный анализ офисов туркомпаний (по выбору студента)
28. Критический анализ офиса турфирмы (по выбору студента)
29. Особенности выбора помещения для офиса турфирмы
30. Определение целевой аудитории турфирмы
31. Выбор профиля деятельности турфирмы
32. Выбор турфирмой основных направлений для продажи



33. Выбор названия предприятия туристической индустрии
34. Работа с претензиями потребителей услуг туристической индустрии
35. Особенности продаж экскурсионных услуг
36. Особенности продаж транспортных услуг
37. Особенности продаж гостиничных услуг
38. Особенности продаж услуг предприятий питания
39. Анализ потребителей турагентства (по выбору студента)
40. Анализ конкурентной среды туркомпании (по выбору студента)
41. Способы реализации услуг туристической индустрии
42. Офисные технологии туроператорской компании
43. Офисные технологии турагентской компании
44. Агентская политика туроператорской компании
45. Создание и функционирование турагентских сетей
46. Основные принципы размещения предприятий туристической индустрии
47. Технологическая документация сопровождения продаж услуг туристической индустрии
48. Варианты оплаты при осуществлении продаж услуг туристической индустрии
49. Особенности продаж услуг туристической индустрии по телефону
50. Особенности продаж услуг туристической индустрии через Интернет
51. Договорные взаимоотношения при осуществлении продаж услуг туристической индустрии
52. Основные этапы создания туристической фирмы
53. Организационная структура туристической фирмы
54. Анализ факторов неудач при организации продаж услуг туристической индустрии
55. Классификация и характеристика потребителей по их восприимчивости к предложениям услуг туристической индустрии
56. Особенности продаж услуг специальных видов туризма
57. Особенности продаж услуг въездного туризма
58. Особенности продаж VIP-туров
59. Мотивация персонала предприятий туристической индустрии как средство стимулирования продаж



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 18 из 38

60. Регулирование качества обслуживания как средство стимулирования продаж услуг туристской индустрии			
61. Перспективные технологии продаж услуг туристской индустрии			
62. Технология обслуживания клиента в офисе турагентства			
63. Нормативно-правовое обеспечение продаж услуг туристской индустрии			
<b>МДК 03.02 Стандартизация, сертификация, контроль качества гостиничных услуг</b>		<b>105</b>	
<b>Раздел 1. «Стандартизация и сертификация как методы повышения качества гостиничных услуг».</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 1.1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.</b>	<b>Содержание</b> Понятие «услуга». Составляющие гостиничной услуги. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Особенности услуг в гостиничной отрасли.	2	1-2
<b>Тема 1.2. История развития и нормативно-правовая база стандартизации в РФ.</b>	<b>Содержание</b> Исторический обзор развития стандартизации. Эволюция целей и задач стандартизации. Принципы и объекты стандартизации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Основные понятия, используемые для целей закона. Стандартизация в системе технического регулирования. Технические регламенты. Цели и принципы подтверждения соответствия. Федеральный закон «О стандартизации». Основные понятия, используемые для целей закона. Функции и методы стандартизации	2	1-2
	<b>Практические занятия</b> История развития и нормативно-правовая база стандартизации в РФ.	2	3
<b>Тема 1.3. Основы национальной системы стандартизации.</b>	<b>Содержание</b> Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Документы по стандартизации, их применение. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.	2	1-2



	<b>Практические занятия</b> Основы национальной системы стандартизации.	2	3
<b>Тема 1.4. Стандартизация гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание</b> Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	1-2
	<b>Практические занятия</b> Стандартизация гостиничных услуг.	2	3
	<b>Тема 1.5. Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ.</b>	<b>Содержание</b> Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	2
	<b>Практические занятия</b> Стандартизация услуг предприятий питания гостиницы	2	3
<b>Тема 1.6. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в гостеприимстве.</b>	<b>Содержание</b> Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг.	2	1-2
	<b>Практические занятия</b> Стандарты организаций и профессиональные стандарты в гостеприимстве.	2	3
	<b>Тема 1.7. Основы сертификации.</b>	<b>Содержание</b> Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Правовые основы сертификации.	2
<b>Практические занятия</b> Основы сертификации.		2	3



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 20 из 38

<b>Тема 1.8. Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Цели и задачи сертификации в гостиничной отрасли. Сущность и основные элементы сертификации. Сертификация гостиничных услуг на современном этапе. Системы категоризации гостиниц на международном рынке.		
	<b>Практические занятия</b> Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц.	4	3
<b>Тема 1.9. Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.</b>	<b>Содержание</b>	4	3
	Нормативно-правовая основа классификации объектов туристской индустрии в РФ. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации.		
	<b>Практические занятия</b> Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.		
	<b>Контрольный срез № 1</b>	2	
<b>Раздел 2. «Контроль качества гостиничных услуг»</b>		<b>34</b>	
<b>Тема 2.1. Понятие качества услуги. Качество как объект управления.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.		
<b>Тема 2.2. Основные этапы развития систем менеджмента качества.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Становление и развитие менеджмента качества. Этапы развития управления качеством. Элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.		
<b>Тема 2.3. Особенности качества услуг в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>	2	1-2
	Качество в гостинице как объект управления. Функциональное и техническое качество гостиничных услуг. Актуальность проблемы качества для предприятий размещения. Гостиничный продукт и его структура. Система		



	обслуживания гостей. Модель восприятия потребителем качества услуги.		
	<b>Практические занятия</b> Особенности качества услуг в гостинице.	<b>2</b>	3
<b>Тема 2.4. Системы качества гостиничных корпораций.</b>	<b>Содержание</b> Понятие гостиничных корпораций, цели их создания и преимущества на рынке гостиничных услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Модель управления качеством обслуживания в гостинице.		
	<b>Тема 2.5. Методы оценки качества обслуживания в гостинице.</b>	<b>Содержание</b> Общие методы оценки качества в гостинице. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Инструменты управления качеством. Функции качества и концепция «дома качества». Обеспечение контроля качества и безопасности в гостиничном деле. Информационная система управления качеством.	<b>4</b>
	<b>Практические занятия</b> Системы качества гостиничных корпораций.	<b>4</b>	
<b>Тема 2.6. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание</b> Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Методы оценки качества обслуживания в гостинице.		



<b>Тема 2.7. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	1-2
	Содержание и состав системы качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице.		
	<b>Практические занятия</b> Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия	<b>4</b>	3
<b>Тема 2.8. Защита прав потребителей гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	1-2
	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.		
	<b>Практические занятия</b> Защита прав потребителей гостиничных услуг.	<b>2</b>	3
	<b>Контрольный срез № 2</b>	<b>2</b>	
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 03.02.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите		<b>35</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле.</li> <li>2. Методы и инструменты управления качеством.</li> <li>3. История стандартизации в России.</li> <li>4. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.</li> <li>5. Роль технических стандартов качества на предприятиях размещения.</li> <li>6. Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения.</li> </ol>			





<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Стандарты гостиничных сетей.</li> <li>8. Стандартизация малых средств размещения.</li> <li>9. Стандартизация специализированных средств размещения.</li> <li>10. Стандартизация санаториев, пансионатов, центров отдыха.</li> <li>11. Порядок классификации курортных гостиниц.</li> <li>12. Порядок классификации домов отдыха и пансионатов.</li> <li>13. Порядок классификации апарт-отелей.</li> <li>14. Требования к номерному фонду предприятий размещения.</li> <li>15. Методы контроля качества работы сотрудников службы приема и размещения.</li> <li>16. Методы контроля качества работы сотрудников службы уборки номерного фонда.</li> <li>17. Методы контроля качества работы сотрудников службы питания и напитков.</li> <li>18. Методы контроля качества работы сотрудников службы прачечной.</li> <li>19. Оценка качества гостиницы методом «тайный гость».</li> <li>20. Внутренние методы оценки качества услуг предприятий размещения.</li> <li>21.</li> </ol>			
<b>МДК 03.03.          Предоставление          дополнительных и          персональных услуг</b>		<b>96</b>	
<b>Тема 1. Гостиничные          предприятия как часть          сферы услуг</b>	<b>Содержание</b> Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.	<b>2</b>	3



<b>Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Выездное занятие.</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	1-2
	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия: завтрак любого формата, питание по системе полу- или полный пансион (НВ или FB). CBF — Continental Breakfast (Континентальный завтрак). ABF — American Breakfast (Американский завтрак). BBF — Buffet Breakfast (Шведский стол). Добавка к завтраку. Завтрак с доставкой в номер. Take away. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Доставка еды в офисы.		
	<b>Практические занятия</b> Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.	<b>8</b>	3
<b>Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.</b>	<b>Содержание</b>	<b>3</b>	1-2
	Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Фитнес-центр. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Бар. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля		
	<b>Практические занятия</b> Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.	<b>2</b>	3
<b>Тема 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	1-2
	Материально-техническое обеспечение гостиницы. Ассортимент ПДУ в зависимости от класса, назначения гостиницы, ее местоположения. Предприятия, принимающие участие в обслуживании проживающих. Бизнес-центры. Транспортные услуги в гостинице. Организация предоставления транспортных услуг гостиницы. Персонал бизнес-центра. Ситуационные центры.		
	<b>Практические занятия</b> Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	<b>2</b>	3



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 25 из 38

<b>Тема 5. Организация и технология работы сервис-бюро отеля. Предоставление экскурсионного обслуживания</b>	<b>Содержание</b> Парикмахерская, салоны красоты, графики работы. Пункт обмена валюты; газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски; различные бутики.	<b>4</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле		
<b>Тема 6. «Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле»</b>	<b>Содержание</b> Понятие телекоммуникационных технологий. Информационные сети. Дополнительные телекоммуникационные услуги. Интерактивные телевизионные системы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Современные Интерактивные Телевизионные Отельные Системы. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения	<b>4</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий		
<b>Тема 7. «Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий»</b>	<b>Содержание</b> Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий. Помещения для конференций и банкетов. Концептуальное планирование.	<b>4</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.		



<b>Тема 8. «Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице».</b>	<b>Содержание</b> Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации. Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг.	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Организация и технология работы службы консьержей, дворецких высококлассного отеля	<b>2</b>	3
<b>Тема 9. «Организация и технология работы службы консьержей, дворецких (батлеров) высококлассного отеля»</b>	<b>Содержание</b> Место консьержей в организации службы приема и размещения. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b> Организация и технология работы службы консьержей, дворецких высококлассного отеля. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные услуги.	<b>4</b>	3
<b>Тема 10. «Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные и персональные платные</b>	<b>Содержание</b> Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости). Продление срока проживания.	<b>2</b>	1-2
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	3



услуги»	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Обобщающий семинар по всем темам.		
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 03.03.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите 1. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы. 3. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов. 4. Предоставление услуги питания в номерах. 5. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; 6. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. 7. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; 8. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. 9. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов. 10. Оформление документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 11. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; 12. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих.		<b>32</b>	



13. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
14. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
15. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
17. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание.
18. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.
19. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.
20. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
21. Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.
22. Организация обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
23. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.
24. Ведение документации, связанной с обслуживанием по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.
25. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
26. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
27. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах,




<p>служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами.</p> <p>28. Использование технических средств, оборудования для повышения эффективности сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;</p> <p>29. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.</p> <p>30. Организация труда обслуживающего персонала в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;</p> <p>31. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</p>			
<b>ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)</b>		<b>108</b>	
<b>1.</b>	<b>Виды работ</b> Производственный инструктаж	<b>3</b>	1
<b>2.</b>	<b>Виды работ</b> Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	<b>6</b>	1
<b>3.</b>	<b>Виды работ</b> Проведение различных видов уборочных работ. Комплектование рабочей тележки и инвентаря для работы.	<b>12</b>	2
<b>4.</b>	<b>Виды работ</b> Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	<b>6</b>	2
<b>5.</b>	<b>Виды работ</b> Изучение работы службы room-service: комплектование сервировочной тележки room-service; осуществление сервировки столов осуществление различных приемов подачи блюд и напитков;	<b>18</b>	1-3





	соблюдение санитарно-гигиенические требований; сбор использованной посуды;		
<b>6.</b>	<b>Виды работ</b> Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	<b>12</b>	1-3
<b>7.</b>	<b>Виды работ</b> Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	<b>12</b>	1-3
<b>8.</b>	<b>Виды работ</b> Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.	<b>6</b>	1-3
<b>9.</b>	<b>Виды работ</b> Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.	<b>12</b>	1-3
<b>10.</b>	<b>Виды работ</b> Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	<b>6</b>	1-3
<b>11.</b>	<b>Виды работ</b> Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	<b>3</b>	1-3
<b>12.</b>	<b>Виды работ</b> Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	<b>12</b>	1-3
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к практическим работам, оформление практических работ и отчетов. Подготовка к отчету по производственной практике (по профилю специальности). Защита производственной практики (по профилю специальности)		<b>Г8</b>	3

	Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы <b>МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА</b>	СМК МГИИТ ГД .0.30.08.2016
		Лист 31 из 38

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

Учебных кабинетов:

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы бронирования;
- 7) организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- 8) организации продаж гостиничного продукта.

Тренинговые кабинеты:

1. информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2. гостиничный номер;
3. служба приема и размещения гостей;
4. служба бронирования гостиничных услуг;
5. служба продажи и маркетинга.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий

Рабочие места по количеству обучающихся.



Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио - музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

2. Тренинговый кабинет Гостиничный номер Рабочие места по количеству обучающихся. Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Специализированная мебель
2	Копировальный аппарат	9	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
3	Сканер	10	Экранно-звуковые пособия
4	Факсимильный аппарат	11	Компьютерные программы по
5	Автоответчик (телефон, аппараты)	12	Комплект бланков документооборота по резервированию
6	Принтер	13	Медиа комплект
7	Экран настенный	14	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины,

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).



## 4.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года №132-ФЗ (с изменениями 29.06.2015 N 155-ФЗ.)
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» (ред. от 07.11.2015)

#### б) основная литература

3. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
4. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.
5. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Руконт, 2014. – Электронный учебник.

#### в) дополнительная литература:

6. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2015. – 512 с.
7. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Кб.
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: Инфра- М, 2011.
9. Маркетинг гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: Инфра-М., 2012. – 304 с.
11. Виноградова Т.В., Загорин Н.Д, Тубелис Р.Ю. Технология продаж услуг туристической индустрии: учебник / Т.В. Виноградова. – М.: Академия, 2011 – 240 с.
12. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 204 с.
13. Управление продажами / А.Г. Голова: учебник. – М.: Руконт, 2014. – 140 с.



#### г) ресурсы сети «Интернет»

19. Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
20. Системы поиска туров [www.sletat.ru](http://www.sletat.ru) , [www.tury.ru](http://www.tury.ru) , [www.exat.ru](http://www.exat.ru) .
21. Сайты туроператоров и турагентств.
22. «Банко тревел информ»: [www.tourdom.ru/](http://www.tourdom.ru/)
23. «Рата ньюс»: [www.ratanews.ru/](http://www.ratanews.ru/)
24. «Российские туристские новости»: [www.tpnews.ru/](http://www.tpnews.ru/)
25. «Турпром»: [www.tourprom.ru/](http://www.tourprom.ru/)
26. Юридические консультации и новости онлайн для турфирм от Юридического Агентства «Персона Грата» – новости, библиотека законов в сфере туризма: [www.travelexpert.ru/](http://www.travelexpert.ru/)

#### д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Методические указания по подготовке к интерактивным занятиям, деловым играм / Е.В. Копытина. – М.: электронная библиотека МГИИТ. – 2014.;
2. Методические указания по работе с литературой, источниками сети Интернет / Е.В. Копытина. – М.: электронная библиотека МГИИТ. – 2014.

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11 «Гостиничный сервис»**, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится



в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;	– демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);	– демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;	– демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	– демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Устный экзамен с выполнением практического задания

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны





позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Устный экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
	– умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	Оценка деятельности студента на практическом



		интерактивном занятии
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организуемых туроператорами и представителями индустрии гостеприимства;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о гостиничных услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии

### Разработчики:

Кафедра Гостиничное дело ГАОУ ВО  
МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича

доцент  
ст. преподаватель  
преподаватель

Н.Г. Троицкая  
Ю.В. Демидова  
Ю.В. Хрусталева

### Эксперты:

\_\_\_\_\_

(место работы)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_

(место работы)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)