МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.04 Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле»

(279ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Владивосток

2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 « Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): А.Э. Зайкина, преподаватель

Е.А. Владимирова, преподаватель

Л.О. Ермолович, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.

Председатель ПЦК _____ Л.О. Ермолович

подпись

Содержание

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....3

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы....3

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля....3

1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П....4

2. Структура и содержание профессионального модуля....5

2.1. Трудоемкость освоения модуля....5

2.2. Структура профессионального модуля....6

2.3. Содержание профессионального модуля....7

3. Условия реализации профессионального модуля....12

3.1. Материально-техническое обеспечение....12

3.2. Учебно-методическое обеспечение....12

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля....13

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.04 Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле»

код и наименование модуля

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле».

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы.

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК.4.1	осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе	правила приема и обслуживания в гостиницах правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса системы управления гостиницей (Opera) порядок оформления приходных и расходных документов порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности правила эксплуатации вычислительной техники, контрольно-кассовой техники правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса принципы работы специализированных программных	внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса цифровой грамотности (работа с программами, работа с кассой) проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе составления отчетности в специализированных программах учета соблюдения стандартов обслуживания потребителей событийных мероприятий

		комплексов, используемых в гостиницах технологию организации событийных мероприятий	организации процесса обслуживания на событийных мероприятиях

1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	ПК.4.1 Выполнять стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий	внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса цифровой грамотности (работа с программами, работа с кассой) проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе составления отчетности в специализированных программах учета соблюдения стандартов обслуживания потребителей событийных мероприятий организации процесса обслуживания на событийных мероприятиях осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе правила приема и обслуживания в гостиницах правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса системы управления гостиницей (Opera) порядок оформления приходных и расходных документов порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности правила эксплуатации вычислительной техники, контрольно-кассовой техники правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса принципы работы	Тема 1. Введение в event-туризм. Основы event-менеджмента. Виды деятельности в event-менеджменте Тема 2. Организация событийных мероприятий в гостинице Тема 3. Управление мероприятием Тема 4. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в eventтуризме Тема 5. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия Тема 1. Стандартизация гостиничных услуг Тема 2. Внутренние стандарты организации Тема 3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий Тема 4.		

		специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах технологию организации событийных мероприятий	Сертификация туристских и гостиничных услуг		

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	108	77
Курсовая работа (проект)	0	0
Самостоятельная работа	57	57
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	0	0
производственная	144	144
Промежуточная аттестация	6	0
Всего	**315**	**278**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК.4.1	Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле	165	77	165	108		57		
	Производственная практика	144	144	144					144

	Промежуточная аттестация	6		6					
	Всего	315	124		108	0	57	0	144

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле (226 ч)		**161/18**	
МДК.04.01 Организация событийных мероприятий в отеле		**83/18**	
Тема 1. Введение в event-туризм. Основы event-менеджмента. Виды деятельности в event-менеджменте	**Содержание**	**17/4**	**ПК.4.1**
	Понятие «event-менеджмент» (ЕМ), его основное содержание. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия. Цели и принципы event-туризма. Особенности проведения событийных мероприятий в гостинице.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**7/4**	
	Системный подход к событийному менеджменту в гостинице. Основные этапы и объект событийного менеджмента и event-туризма. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий.	7/4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Подготовка докладов, презентаций	6/0	

Тема 2. Организация событийных мероприятий в гостинице	**Содержание**	**18/4**	**ПК.4.1**
	Этапы организационного процесса производства, реализации и потребления event-продукта сферы досуга и развлечений.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Бюджет участия. Страхование. Выбор места организации мероприятий сферы досуга и развлечений. Требования к инфраструктуре. Формы, условия участия в организации события. Документы об участии в организации событийного мероприятия.	4/2	
	Проблемы управления качеством обслуживания на предприятиях сферы event-сервиса. Анализ результатов проведения мероприятий сферы досуга и развлечений.	4/2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Составление базы данных участников и посетителей мероприятия.	6/0	
Тема 3. Управление мероприятием	**Содержание**	**17/4**	**ПК.4.1**
	Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки. Структурный план проекта.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**7/4**	
	Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала.	7/4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	

	Составление плана мероприятия.	6/0	
Тема 4. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в eventтуризме	**Содержание**	**16/3**	**ПК.4.1**
	Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в eventтуризме. Управление персоналом.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**7/3**	
	Классификация распределение работ по проектам и функциям. Техники event-менеджмента. Техники принятия решений: метод практической ценности и таблица решений. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.	7/3	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Составление плана подбора персонала мероприятия	6/0	
Тема 5. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия	**Содержание**	**15/3**	**ПК.4.1**
	Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**7/3**	
	Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.	7/3	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**5/0**	

	Составление карты рисков мероприятия.	5/0	
МДК.04.02 Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства		**78/0**	
Тема 1. Стандартизация гостиничных услуг	**Содержание**	**22/0**	**ПК.4.1**
	Международные, государственные и отраслевые стандарты. Правила и нормы стандартизации гостиничных услуг. Нормативные документы по стандартизации услуг. Международные системы категоризации гостиниц.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Целевое назначение систем стандартизации и сертификации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Особенности международных стандартов гостиничного обслуживания.	6/0	
	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Правила предоставления гостиничных услуг.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**7/0**	
	Составление перечня нормативных актов, определяющих качество предоставления гостиничных услуг.	7/0	
Тема 2. Внутренние стандарты организации	**Содержание**	**20/0**	**ПК.4.1**
	Объекты стандартизации, технология разработки. Технологические нормативы деятельности предприятий гостеприимства. Организация контроля качества гостиничных	4/0	

	услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Сруктура стандартов обслуживания в гостиничной отрасли: службы бронирование, ресепшн, стандарты основных операций службы ресепшн: оформление документов, встреча гостей, прием багажа, предоставление дополнительных услуг.	3/0	
	Стандарты подготовки номеров. Особенности работы горничных, комплектации и чистоты номеров.	3/0	
	Особенности внешнего вида сотрудников, телефонный этикет. Организация работы с жалобами.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**7/0**	
	Подготовка к опросу по вопросам для самоподготовки.	7/0	
Тема 3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий	**Содержание**	**16/0**	**ПК.4.1**
	Международный стандарт ИСО 9000. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги.	0/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества	9/0	

	обслуживания.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**7/0**	
	Составление стандартов качества гостиничных услуг.	7/0	
Тема 4. Сертификация туристских и гостиничных услуг	**Содержание**	**20/0**	
	Основные цели сертификации гостиничных услуг. Документы, регламентирующие сертификацию гостиничных услуг в РФ. Добровольная и обязательная сертификация услуг.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Этапы классификации и сертификации средств размещения. Международная аттестация гостиниц.	9/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**7/0**	
	Составление схемы и этапов сертификации гостиничных услуг.	7/0	
Учебная практика			
Производственная практика **Виды работ:** Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка. Взаимодействие гостиниц с организаторами			

событийных мероприятий. Применение форм отчетных (платежных)документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг. Прием и размещение участников событийных мероприятий. Оценка соответствия услуги требованиям и ожиданиям гостей. Организация деловых мероприятий в гостиницах. Организация развлекательных мероприятий в гостиницах. Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий. Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах.		
Форма промежуточной аттестации - экзамен	6	
Всего:	**315/278**	

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) , оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория(и) , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская(ие) и зоны по видам работ , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Ключевская, И. С. Рекламная и PR-деятельность гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 359 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-018645-0. - Текст : электронный. - URL: https:// https://znanium.ru/catalog/document?id=441517.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // Образование.

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 97

3.2.2. Дополнительные источники

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. – URL: https://base.garant.ru/70809704/

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) // Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

Профессиональный портал www.TourDom.ru - Режим доступа: www.TourDom.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.4.1	Выполняет стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий	Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка тестового контроля.