Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа
учебной практики

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Вологда, 2025 г.

Рассмотрена цикловой комиссией
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 03.09.2025 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю:
Зам. директора по учебно-методической работе

_____ А.А. Русина

Согласовано:

Зам. директора по производственному обучению
_____ В.А. Груничева

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Гадаева М.И., преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Согласована:
Гостиница «Вояж»
наименование организации
администратор — *должность*
подпись
Яковлева А.Я. — *ФИО*

МП

Индивидуальный предприниматель Яковлев Александр Васильевич
Свидетельство ОГРНИП 312352510900117
ИНН 352512924520
Россия · г. Вологда

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 4
3. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 6
5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 14
6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 14
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы учебной практики в структуре ППССЗ среднего звена

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи учебной практики

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика направлена на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм.

Учебная практика проводится по завершению освоения программы профессионального модуля 43.02.14 Гостиничное дело, в соответствии с графиком учебного процесса.

Учебная практика состоит из двух разделов. Первый раздел учебной практики подразумевает планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Второй раздел учебной практики подразумевает организацию и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе прохождения учебной практики студент должен показать свои знания, а также навыки самостоятельной работы по организации и контролю текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и практические умения по планированию работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; расчет нормативов работы горничных; контроль состояния номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

Учебная практика проводится в кабинетах и лабораториях ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж (компьютерных классах, мастерских по видам работ «Администрирование отеля»).

Руководство практикой осуществляют преподаватели, осуществляющие подготовку обучающихся по данному профессиональному модулю. Они несут ответственность за выполнение заданий по практике и качество прохождения практики студентами. В процессе разработки проекта обучающимися используется специализированное программное обеспечение.

Учебное занятие по учебной практике состоит из нескольких этапов: инструктаж, выполнение задания на ресепшене и в гостиничном номере или на персональном компьютере. Преподаватель оценивает работу обучающегося и выставляет оценку за занятие в журнале учебных занятий.

Итогом учебной практики является средняя оценка за все выполненные практические задания.

Во время учебной практики студент обязан:

- полностью выполнить задания, предусмотренные программой практики, в установленные сроки;
- изучить и строго соблюдать правила техники безопасности и производственной санитарии.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Вид работ	Объем времени, отводимый на практику, часы
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		
1	Составление должностных инструкций персонала службы эксплуатации номерного фонда	4
2	Определение численности работников, занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормативами	4
3	Основные технологические документы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
4	Расчет потребности в чистящих и моющих средствах.	4
5	Расчет потребности в постельном белье, махровых изделиях.	4
6	Планирование потребности в материальных ресурсах (инвентарь, материалы)	4
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
1	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4
2	Моделирование ситуации: Текущая уборка номера. Контроль качества уборки.	4
3	Моделирование ситуации: Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки.	4
4	Моделирование ситуации: Подготовка номера ко сну по просьбе гостя. Контроль качества уборки.	4
5	Моделирование ситуации: Генеральная уборка номера. Контроль качества уборки.	4
6	Моделирование ситуации: Уборка служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль качества уборки.	4
7	Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитивные ячейки) для обеспечения безопасности проживающим.	4
8	Работа персонала службы горничных с забытыми и найденными вещами гостей.	4
9	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
10	Разработка видов пакетов гостиничных услуг.	4
11	Организация предоставления услуги питания в гостинице.	4
12	Организация питания туристов	4
13	Организация предоставления дополнительных услуг. Информирование гостя об услугах гостиницы (тур.информация)	4
14	Персональные и дополнительные услуги порядок их оказания.	4
15	Организация транспортных услуг проживающим.	4
16	Обслуживание гостей в процессе проживания (конфликтная ситуация)	4
17	Помощь проживающим при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице	4
18	Координация деятельности предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	4
19	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	4
20	Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	4
21	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4

Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

1) *Составление должностных инструкций персонала службы эксплуатации номерного фонда.*

Задание:

А) На основании основных требований, предъявляемых к деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда составьте должностные инструкции для руководителя.

Б) На основании основных требований, предъявляемых к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда составьте должностные обязанности для горничной, супервайзера.

2) *Определение численности работников, занятых обслуживанием* в соответствии с установленными нормативами

Задание:

Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров.

Исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80% в рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

Пример расчета:

С учетом того, что горничная находится в распоряжении гостиницы 213 дней в году, рассчитываем необходимое число человеко-дней в год и делим его на фактическое число рабочих дней горничной:

5 365 дней = 1825 человеко-дней;

1825 / 213 = 8,5, или

365 / 213 = 1,7;

5 1,7 = 8,5

Для обслуживания гостей условного гостиницы нужно 8,5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

3) Основные технологические документы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание

1.Составить алгоритм проверки качества уборочных работ, включая порядок и последовательность проведения уборочных работ.

2. Оформить бланк оценивания уборки жилой комнаты и ванной комнаты (результаты оформить таблицей):

Оценка уборки жилой и ванной комнат:

№ п/п	Объект проверки	Оценка	Примечания

4) Расчет потребности в чистящих и моющих средствах.

Теоретический материал:

Основная линейка моющих средств, применяемых в гостиницах:

- Универсальное моющее средство для всех поверхностей
- Моющее средство для стекол и зеркал
- Моющее средство для сантехфаянса и керамической плитки
- Дезинфектант

При расчете учитывается % концетрация при приготовлении рабочего раствора, расход средства на 1 кв. м, норма уборочной площади в течении одного рабочего дня горничной (уборщицы), технологическая карта содержания определенного участка (номерной фонд, общественные помещения, санузлы общего пользования и т.д.)

Пример расчета:
Средство для стекол и зеркал - приготовление рабочего р-ра 50 мл на 0,5л воды, норма расхода 10 мл на 1 кв. м, обслуживаемая площадь номеров 16* 20м.кв, рассчитать однодневный расход.
Дезинфектант – приготовление рабочего р-ра 5 мл на 1 л воды, норма расхода 16 мл на 1 м.кв, обслуживаемая площадь номеров 25*10 м.кв,
Универсальное моющее средство для всех поверхностей – приготовление рабочего р-ра 50 мл на 1,0 л воды, норма расхода 10 мл на 1 кв. м, обслуживаемая площадь номеров 12*22 м.кв. Рассчитать однодневный расход?

5) Расчет потребности в постельном белье, махровых изделиях.

Задания:

1.Рассчитать количество банного и постельного белья в 3-х звездочной гостинице, с количеством номеров 62. Из них кровать в:
- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс).

2.Рассчитать количество банного и постельного белья в 5-и звездочной гостинице, с количеством номеров 62. Из них кровать в:
- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс).

6) Планирование потребности в материальных ресурсах (инвентарь, материалы).

Задания:

Задание 1. Составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке;
Задание 2. Составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.
Задание 3. Опишите обязанности горничной при уборке номеров.

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1) Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Задание:

1. По образцу заполнить бланк задания для горничной. Заполнить журнал учета выполнения работы горничных.

Дата	ФИО горничной	Выездные номера	Текущая уборка	Свободные номера	Забронированные номера	Проверенные номера

2. Составить рабочий лист заданий для уборки гостевых и служебных зон в гостинице «Мечта».
3. Оформить необходимые технологические документы службы номерного фонда.
4. Разработайте стандарты качества выполнения работ
5. В соответствие с видами работ, рассчитать время на уборку 1 номера, 5 номеров, 10 номеров.

2) Моделирование ситуации: Текущая уборка номера. Контроль качества уборки.

Задание: Выполните повседневную уборку. Для этого необходимо соблюдать правильную последовательность действий:
- подготовка горничной к работе;
- проветривание помещения;
- подготовка санузла (сантехника заливается моющими средствами);
- проверка бытовых приборов;
- уборка и мытье посуды;
- уборка и оформление кроватей;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых покрытий и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла;

- завершение работы.

Ситуация: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат веще гостя. Ваше действия?

3) Моделирование ситуации: Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки.

Задание:

Выполнить уборку номера после выезда гостя

Для этого необходимо соблюдать правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе (приготовить тележку горничной, проверить и надеть средства индивидуальной защиты);
- проветрить помещение;
- подготовить санузел (сантехника заливается моющими средствами);
- проверить номер на наличие оставленных и забытых вещей (в случае нахождения: внести данные в журнал и актировать собственность гостей в соответствии с правилами);
- проверить бытовые приборы;
- убрать и помыть посуду;
- убрать и оформить кровать;
- удалить пыль и загрязнения с мебели;
- почистить ковровое покрытие и мягкую мебель;
- убрать санитарный узел;
- обновить средства индивидуального пользования;
- заменить полотенца;
- проверить наличие халата, в случае необходимости – заменить;
- завершить работу.

Ситуация: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?

4) Моделирование ситуации: Подготовка номера ко сну по просьбе гостя. Контроль качества уборки.

Задание: **Подготовить номер ко сну.**

Для этого необходимо соблюдать правильную последовательность действий:

- подготовить санузел в случае необходимости, если гость им пользовался (сантехника заливается моющими средствами);
- опустошить и вычистить (если необходимо) пепельницы, мусорные корзины и ведра;
- убрать грязную ресторанную посуду;
- привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;
- аккуратно сложить или повесть (при необходимости) одежду гостей;
- протереть пыль в номере;
- убрать санитарный узел (в том числе поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей);
- подготовить кровать ко сну;
- сложить пижаму для гостя на подушку у изголовья;
- протереть поднос и ведерко для льда, наполнить его;
- задвинуть плотные шторы на ночь;
- включить торшер или ночную лампу;
- развернуть телевизор в сторону кровати гостя;
- настроить телевизор на внутренний канал отеля;
- положить на прикроватную тумбочку пульт от телевизора;
- положить на прикроватную тумбочку меню Room Service;
- в случае наличия комплиментов от отеля – оставить их на кровати или на прикроватной тумбочке;

- выключить верхний свет перед уходом из номера;
- завершить работу.

5) Моделирование ситуации: генеральная уборка номера. Контроль качества уборки.
Задание 1: Провести генеральную уборку.
Для этого необходимо помимо стандартной процедуры выполнения уборки также:
- удалить пятна и пыль со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков;
-провести протирку всех возможных светильников;
- прочистить вентиляционные решетки;
- почистить ковровые покрытия;
- произвести влажную уборку ковровых покрытий;
- проверить матрацы и перинки кроватей;
- обработка швов между кафельными плитками в ванной;
- проверка необходимости чистки покрывал, одеял, штор в ванной и в комнате.

Задание 2:
Составьте график генеральной (промежуточной/текущей) уборки гостиницы с вместимостью в 49 (25/100/115) двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами

6) Моделирование ситуации: Уборка служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль качества уборки
Задания:
1. Продемонстрируйте навыки выполнения уборки помещений общего пользования и административных помещений: при выполнении работы необходимо правильно подобрать необходимые для уборки данных помещений инвентарь и моющие средства.
2. Составить памятку уборки зоны «Resepsion»
3. Составить памятку уборки конференц-зала с оборудованием (мультимедийный проектор, флипчарт, трибуна, цифровой микрофон) на 150 посадочных мест.

7) Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитивные ячейки) для обеспечения безопасности проживающим.
Задание: Проведите анализ услуг хранения вещей и ценностей, проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Результаты анализа оформите в виде таблицы. Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

Анализ услуг хранения

Наименование услуги	Аналитическая информация		
	Стоимость, руб	Качество предоставления, балл)**	Востребованность за период прохождения практики, раз
Камера хранения			
Депозитные ячейки			
Сейф на ресепшен			
Сейф в номере			
Другая форма хранения			

8) Работа персонала службы горничных с забытыми и найденными вещами гостей.
Задания: заполните таблицу

Акт «О забытых вещах»

Номер	Ф.И.О.	Страна	Проживал С…	Проживал По …	Забытые Вещи	Дата

Задание: заполните таблицу

№ п/п	Оборудование для хранения вещей	Назначение	Где устанавливается

9) Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание:

1. **Составить алгоритм ваших действий в данной ситуации:**

Ситуация: Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке.

2. Составить памятку, о том, как сдать одежду в стирку или чистку.

10) Разработка видов пакетов гостиничных услуг.

Задание:

Составьте пакеты гостиничных услуг: конференц-пакеты; пакеты выходного дня; свадебные пакеты; имиджевые (тематические) пакеты.

11) Организация предоставления услуги питания в гостинице.

В ресторане при гостинице «Юбилейная» организуется питание участников региональной конференции.

Задания:

1. Организуйте питание и обслуживание участников конференции по месту проживания: особенности, рекомендации по составлению меню, виды расчета.
2. Предложите формы обслуживания участников конференции в перерывах между заседаниями.
3. Составьте меню кофе-брейка для организации питания участников конференции.

12) Организация питания туристов.

Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов- ваше направление.

Задания:

1. Предложите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
2. Проведите, инструктаж с обслуживающим персоналом ресторана по организации обслуживания гостей.
3. Воспроизведите, стандарт резервирования столика в ресторане.

13) Организация предоставления дополнительных услуг. Информирование гостя об услугах гостиницы (тур. информация).

Задание:

Гости желает посмотреть достопримечательности города (музеи, выставки)

Группа разбивается на подгруппы (4 человека), составляют виртуальную экскурсию по заданной теме.

Темы экскурсий:

- Обзорная экскурсия по городу Вологда.
- Достопримечательности города (музеи, выставки)

14) Персональные и дополнительные услуги порядок их оказания.

Задание 1. Составление и обоснование платных и бесплатных гостиничных услуг.

Составьте и обоснуйте перечень платных и бесплатных услуг для одного из средств размещения (по выбору): деловой отель в центре города; гостиница эконом - класса; турбаза, мотель, домик рыбака.

15) Организация транспортных услуг проживающим.
Задание: Заполнить бланк заказа такси. (10 вариантов)

Бланк заказа такси №

Дата	Время	ФИО	№такси	Комната	Маршрут движения	

16) Обслуживание гостей в процессе проживания (конфликтная ситуация)
Ситуации:
1. Гостю принесли в заказе рум-сервис не то блюдо. У гостя аллергия на рыбу. Примите верное решение.
2. Гостья проживает второй день, желает забронировать столик в ресторане, заказать побудку и на завтра рум-сервис.
3. Гость желает посетить необычный ресторан
4. Гость обратился на ресепшен: номер не убран, полотенец в номере нет. Примите верные действия при сложившейся ситуации.
5. Гость обратился на ресепшен: в номере пахнет гарью из кондиционера. У гостя аллергия. Примите верные действия при сложившейся ситуации.

17) Помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице
Ситуации:
1. В номере гостя разбилась ваза. Примите верные действия при сложившейся ситуации.
2. В номере гостя прорвало трубу отопления. Примите верные действия при сложившейся ситуации.
3. Гость обжёгся кипятком из чайника из-за неисправности чайника. Брат гостя обратился на ресепшен. Примите верные действия при сложившейся ситуации.

18) Координация деятельности предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
Задание:
1. Составьте ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование и счёт на предоплату.

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 19 клиентов тур. оператора КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется 8 номеров категории Стандарт с раздельными кроватями для двухместного размещения 16 человек и номер категории Полулюкс (с *двуспальной* кроватью) *для семейной пары и детской кроваткой для ребенка 2х лет и номер категории Люкс для руководителя группы. Питание для всех (кроме ребенка) – полный пансион. Время заезда 08:00 11 сентября, время выезда 19:00 15 сентября. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.*

С уважением,
Менеджер компании КоралТревел
Иванова Ольга
+79881234567

Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета 00001	**Дата** день/месяц/ год			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	**21800**

Категории номеров и тарифы

Тарифы (в рублях)						
Roomstype			**Цена базовая**	**Цена для корпоративных клиентов**	**Цена для туроператоров**	**Цена для турагентов**
STs		Стандарт одноместный	5600	5200	5400	5400
STt/d		Стандарт двухместный (с широкой кроватью (140см) \ с раздельными кроватями)	6500	6100	6300	6300
JSd		Полулюкс (с широкой кроватью (160см))	10000	9600	9800	9800
JSt		Полулюкс (с раздельными кроватями)	10000	9600	9800	9800
Su		Люкс	12000	11600	11800	11800
FSu		Люкс Семейный	13000	12600	11800	11800
Дополнительная кровать			1000	1000	1000	1000
Детская кроватка (до 3х лет)			бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно
Завтрак			500	500	500	500
Полупансион			1000	1000	1000	1000
Полный пансион			1500	1500	1500	1500

19) Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Задания:

1: Перечислите электроприборы, с которыми имеет дело горничная.

2. Перечислите вредные воздействия моющих и чистящих средств.

3. Составьте правила безопасной работы горничной во время уборки помещений.

4.Составьте схему эвакуации в гостинице с одного из этажей.

20) Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Задания:

1. Перечислить правила поведение при пожаре старший смены (ст. менеджер или ст. администратор).

2. Перечислить обязанности персонала ресторана при пожаре.

3. Перечислить обязанности персонала гостиницы при пожаре.

4. Составить Памятку о правилах пожарной безопасности в гостинице.

21) Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Задания: Как поступить горничной в этих ситуациях?

Ситуация 1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Ситуация 2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

Ситуация 3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как поступить горничной в этих ситуациях?

5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является решение ситуации, оформленные документы, решения задач на персональном компьютере, составленные диаграммы, презентация, собранные на флеш-носителе.

Проверенные задания могут быть использованы для подготовки к экзамену по профессиональному модулю.

6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Завершающим этапом учебной практики является защита работ на учебных занятиях по учебной практике с выставлением оценки.

Защита работ по практике обучающегося оценивается по пятибалльной системе.

Критерии оценки защиты отчета по практике:

- оценка «отлично» - замечания по оформлению работ/отчета и их/его содержанию отсутствуют, отработаны все темы практики, все ситуации и задачи решены, сделаны выводы, правильно произведены все расчеты, грамотно проведен анализ показателей, оформлены диаграммы, студент легко владеет техникой работы в АСУ на персональном компьютере, умеет применить полученные знания в процессе выполнения заданий практики;

- оценка «хорошо» - замечания по оформлению работ/отчета отсутствуют, информация по отработанным темам представлена в полном объеме, но наблюдается нарушение логики в решении ситуаций и задач, правильно произведены все расчеты, проведен анализ показателей, оформлены диаграммы, студент демонстрирует владение техникой работы в АСУ на персональном компьютере, умеет применить полученные знания в процессе выполнения заданий практики; ответы на дополнительные вопросы по содержанию отчета недостаточно четкие;

- оценка «удовлетворительно» - замечания по оформлению работ/отчета и их/его содержанию значительные, раскрыты темы практики, произведены расчеты показателей, не в полном объеме проведен анализ показателей, оформлены диаграммы, студент владеет техникой работы в АСУ на персональном компьютере, прибегая к помощи преподавателя, умеет применить полученные знания в процессе выполнения заданий практики;

- оценка «неудовлетворительно» - оформление работ/отчета и их/его содержание не соответствуют требованиям, индивидуальная работа не выполнена, темы, предусмотренные календарно-тематическим планом не отработаны.

Итоговая оценка результатов учебной практики выставляется на основании оценки, выставленной руководителем практики от колледжа и оценки, полученной обучающимся при защите отчета по практике, как среднее арифметическое, в пользу студента.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Основные печатные и электронные издания

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (A1-B1+): учебник для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/562662

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): учебник для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/563412

3. Комарова, А. И. Английский язык. Страноведение: учебник для среднего профессионального образования / А. И. Комарова, И. Ю. Окс, В. В. Колосовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 456 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11950-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/564571

4. Потапова, Илона Ильмаровна. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО / И. И. Потапова. - Москва.: Академия, 2017. - 320 с. - (ТОП 50. Профессиональное образование). - Текст: непосредственный.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20152-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/581280

6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/567735

Дополнительные источники

1. Гуреев, В. А. Английский язык. Грамматика (B2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Гуреев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17134-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/564988

2. Дополнительная

3. Иванова, О. Ф. Английский язык. Пособие для самостоятельной работы учащихся (B1 — C1): учебник для среднего профессионального образования / О. Ф. Иванова, М. М. Шиловская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 357 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15795-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/565321

4. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык (A2–B2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 412 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09154-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/560706

5. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексика и грамматика: учебник для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 9-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 423 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19893-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/581559

6. Левченко, В. В. Английский язык. General English: учебник для среднего профессионального образования / В. В. Левченко, Е. Е. Долгалёва, О. В. Мещерякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 149 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16157-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/561011

7. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебник для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/565286

8. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебник для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/562160

9. Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - Москва.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с. - Текст: непосредственный.

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/561250

11. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебник для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/565633