Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа
учебной практики

ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

предоставление гостиничных услуг

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: Кадулина С.А., преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой профессионального модуля ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг.

Согласована:

ип Нечаев А.В., гост. «Вояж»
наименование организации

старший администратор. /Яковлева А.Я/
должность подпись ФИО

МП

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 5
3. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 6
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 7
ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ, ОТВОДИМЫЙ НА ПРАКТИКУ, ЧАСЫ 7
5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 22
6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 22
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 22

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг.

1.2. Цели и задачи учебной практики

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен иметь практический опыт:

- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.
- помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- оценки и планирования потребностей служб в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);
- стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг. является овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в соответствии с графиком учебного процесса.

Учебная практика состоит из двух разделов. Первый раздел учебной практики подразумевает проведение бронирования гостиничного номера, заселение гостя в отель по брони без неё, выезд и окончательный расчет гостя, оказание помощи гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, решение конфликтной ситуации с гостем. Второй раздел учебной практики подразумевает планирование и координацию текущей деятельности сотрудников: составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства, расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования, расчет ключевых показателей эффективности отеля, осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле.

В процессе прохождения учебной практики студент должен показать свои знания, а также навыки самостоятельной работы по приему, размещению и выписке гостей, практические умения работать в АСУ гостиницы, умение планировать и координировать текущей деятельности сотрудников гостиницы.

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 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. Проведение операционных процедур с гостем на ресепшене		
1	Бронирование гостиничного номера по телефону	4
2	Бронирование гостиничного номера от стойки	4
3	Бронирование гостиничного номера для гостя с ОВЗ	4
4	Заселение гостя в отель по предварительному бронированию	4
5	Заселение гостя в отель без предварительного бронирования	4
6	Заселение гостя с изменением условий предварительного бронирования	4
7	Информирование гостя об услугах гостиницы (реклама услуг своей гостиницы)	4
8	Помощь гостю во время проживания (тур.информация)	4
9	Помощь гостю во время проживания (конфликтная ситуация)	4
10	Помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице	4
11	Выезд гостя без последующего бронирования	4
12	Выезд гостя с последующим бронированием	4
13	Досрочный выезд гостя	4
14	Расчет гостя с продлением проживания	4
Раздел 2. Планирование и координация текущей деятельности сотрудников		
1	Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 1 администратора в смену	4
2	Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 2 администраторов в смену	4
3	Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 2/3 администраторов в смену	4
4	Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на несколько администраторов в смену	4
5	Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования	4
6	Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования	4
7	Расчет ключевых показателей эффективности отеля	4
8	Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI	4
9	Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI, сравнение показателей факта и плана	4
10	Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI, сравнение показателей факта и плана, разработка выводов и рекомендаций	4
11	Осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле, расчет даты анализа, выбор необходимых показателей	4
12	Осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле, оформление презентации, разработка выводов и рекомендаций	4
13	Выступление с отчетом по ночному аудиту в отеле	4

Раздел 1. Проведение операционных процедур с гостем на ресепшене

1) Бронирование гостиничного номера по телефону

Ситуации:

1. Звонящий хочет забронировать номер для друга, который планирует поездку в ваш город. Бронирование индивидуальное, но через посредника. Гость путешествует один.
2. Глава семейства звонит в отель с целью забронировать номер на выходные. Состав семьи: папа, мама и маленький ребенок (дочь / сын) возрастом 9 месяцев. Семье необходимо, чтобы в номере постоянно был кипяток для разведения детской смеси.
3. Гость планирует поездку в ваш город и хочет забронировать номер в вашем отеле. Бронирование индивидуальное / прямое. Гость путешествует один.

2) Бронирование гостиничного номера от стойки

Ситуации:

1. Гость хочет забронировать номер и заехать сейчас, но вечером приедет жена и ребенок 8 лет. Бронирование индивидуальное. Гость желает заказать трансфер для жены и ребенка, букет для жены, дополнительное место для ребенка.
2. Две подруги хотят забронировать два номера с разными пакетами питания, заказать экскурсию и столик в ресторане

3) Бронирование гостиничного номера для гостя с ОВЗ

Ситуации:

1. Гостья, которая ранее вам звонила и интересовалась оснащением отеля для гостей с ограниченными возможностями окончательно определилась с выбором и решила забронировать номер в вашем отеле. Бронирование индивидуальное / прямое. Гостья путешествует с ребенком. Возраст ребенка 5 лет.
2. Гость бронирует номер для семьи, сын 8 лет, нужна информация о салоне красоты, необходим трансфер, жена ОВЗ по зрению. Номер для ОВЗ занят.

4) Заселение гостя в отель по предварительному бронированию

Ситуации:

1. Гость заселяется в предварительно забронированный номер. Бронирование индивидуальное / прямое. Гость приехал один.
2. Гость заселяется в номер, который был предварительно забронирован его другом. Гость приехал один.

5) Заселение гостя в отель без предварительного бронирования

Ситуации:

1. К вам приехал гость, который не делал предварительного бронирования. Гость один и не является представителем той или иной компании.
2. К вам приехал гость, который не делал предварительного бронирования. Гость – гражданин России, постоянно проживающий на территории РФ. С собой у него только загранпаспорт.
3. К вам приехал иностранный гость, который не делал предварительного бронирования. При заселении гость предъявляет 3 паспорта, так как является гражданином всех трех стран. Задача администратора определить, по какому из трех паспортов заселить гостя.

6) Заселение гостя с изменением условий предварительного бронирования

Ситуации:

1. Заселяется семья, предварительно забронировавшая номер в вашем отеле на выходные. Состав семьи: папа, мама и маленький ребенок (дочь / сын) возрастом 9 месяцев. Семье необходимо, чтобы ещё заселить сына 9 лет с предоставлением дополнительного места и питания.

2. Заселяется гостья с ребенком. Предварительное бронирование было индивидуальным / прямым. Возраст ребенка 5 лет. Гостья приехала ещё с подругой и хочет заселиться в один номер.

7) Информирование гостя об услугах гостиницы (реклама услуг своей гостиницы)
Ситуации:
1. Гостья проживает второй день, желает забронировать столик в ресторане, заказать побудку и на завтра рум-сервис.
2. Гость потерял зарядку и интересуется, где можно приобрести. Также желает купить сувенирную продукцию и заказать экскурсию.

8) Помощь гостю во время проживания (тур.информация)
Ситуации:
1. Гостья желает посмотреть достопримечательности города (музеи, выставки)
2. Гость желает посетить спортивный зал, бассейн.
3. Гость желает посетить необычный ресторан

9) Помощь гостю во время проживания (конфликтная ситуация)
Ситуации:
1. Гостю принесли в заказе рум-сервис не то блюдо. У гостя аллергия на рыбу. Примите верное решение.
2. При заселении не выполнили пожелание гостьи предоставить номер подальше от лифта, так она проживает с маленьким ребенком. Гостья недовольна. Примите верные действия при сложившейся ситуации.
3. Гость обратился на ресепшен: номер не убран, полотенец в номере нет. Примите верные действия при сложившейся ситуации.
4. Гость обратился на ресепшен: в номере пахнет гарью из кондиционера. У гостя аллергия. Примите верные действия при сложившейся ситуации.

10) 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.

11) Выезд гостя без последующего бронирования
Ситуации:
1. Гость выезжает из отеля. Гость – индивидуал. Гость пользовался мини баром и просит разделить его счета.
2. Семья из трех человек (папа, мама и ребенок 9 месяцев) выезжают из отеля. Пользовались доп.услугами и мини-баром. Счёт разделять не надо
3. Гостья со слабовидящим ребенком выезжает из отеля. Предварительное бронирование было индивидуальным / прямым. Возраст ребенка 5 лет. Пользовались доп.услугами и мини-баром. Просит разделить его счета.

12) Выезд гостя с последующим бронированием
Ситуации:
1. Гость выезжает из отеля. Гость – индивидуал. Гость пользовался мини баром и просит разделить его счета. Готов забронировать номер для дальнейшего приезда с семьёй.

2. Две подруги выезжают. Пользовались дополнительными услугами, просят разделить счёт. Одна готова забронировать номер на последующее проживание.

13) Досрочный выезд гостя

Ситуации:

1. Гость выезжает из отеля досрочно на 2 дня. Гость – индивидуал. Гость пользовался мини баром и просит разделить его счета. Необходимо произвести перерасчет
2. Семья выезжает досрочно на 1 день. Необходимо произвести перерасчет

14) Расчет гостя с продлением проживания

Ситуации:

1. К вам обратился гость – бизнесмен, который проинформировал вас о том, что завтра он планирует выезд, но сейчас хочет оплатить счет.
2. Гость должен выехать сегодня, но желает ещё остаться на 2 дня желательно в том же номере

Раздел 2. Планирование и координация текущей деятельности сотрудников

1) Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 1 администратора в смену

Задания:

1. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 1 администратор в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:

- 8-часовой рабочий день;
- 1 администратор в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 1 сотрудник могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- требуется усилить дневную смену в воскресенье в связи с заездом большой группы;
- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день/отпуск

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Рассчитайте необходимое количество администраторов.

Смена	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
Утро							
День							
Вечер							

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения.

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

2. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 1 администратор в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:

- 8-часовой рабочий день;
- 1 администратор в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

– 1 сотрудник могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
– требуется усилить дневную смену в среду в связи с заездом большой группы.

3. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 1 администратор в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 1 администратор в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 1 сотрудник могут выходить на смены строго со вторника по субботу.
– требуется усилить дневную смену в четверг в связи с заездом большой группы

2) Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 2 администраторов в смену

Задания:

1. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратор в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со вторника по субботу.
– требуется усилить дневную смену в четверг в связи с заездом большой группы

2. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратор в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
– требуется усилить дневную смену в среду в связи с заездом большой группы.

3. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратор в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
– требуется усилить дневную смену в субботу в связи с заездом большой группы.

3) Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на 2/3 администраторов в смену

Задания:

1. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2/3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратора в смену с понедельника по среду и 3 администратора в смену с четверга по воскресенье;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со вторника по субботу.
– требуется усилить дневную смену в четверг в связи с заездом большой группы

2. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2/3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратора в смену со вторника по четверг и 3 администратора в смену с пятницы по понедельник;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
– требуется усилить дневную смену в среду в связи с заездом большой группы.

3. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 2/3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 2 администратора в смену с пятницы по воскресенье и 3 администратора в смену с понедельника по четверг;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
– требуется усилить дневную смену в понедельник в связи с заездом большой группы.

4) Составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства на несколько администраторов в смену

Задания:

1. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 3 администратора в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со вторника по субботу.
– требуется усилить дневную смену в четверг в связи с заездом большой группы

2. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 3 администратора в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
– требуется усилить дневную смену в среду в связи с заездом большой группы.

3. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР из расчёта 3 администратора в смену. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:
– 8-часовой рабочий день;
– 3 администратора в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
– 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
– требуется усилить дневную смену в понедельник в связи с заездом большой группы.

4. Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР. Рассчитайте необходимое количество администраторов. Необходимые условия:

– 8-часовой рабочий день;
– 3 администратора в смену;
– отдых между сменами - не меньше 2 смен;
– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

1 администратор – в утреннюю смену в понедельник и воскресенье;
в ночную смену в четверг.

2 администратора – в утреннюю смену в вторник, среду, пятницу и субботу;
в дневную смену в понедельник, среда, четверг, суббота и воскресенье;
в ночную смену в понедельник, вторник, пятница, суббота и воскресенье;

3 администратора – в утреннюю смену в четверг;
в дневную смену во вторник и пятницу; в ночную смену и среду;

1 администратор выходит из отпуска в среду;

1 администратор выходит с больничного в пятницу.

5) Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования

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

6) Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования

Задание:

1. Составьте ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование и счёт на предоплату.

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 10 корпоративных клиентов компании «Балтика» в вашем отеле. Нам потребуется 3 номера категории Стандарт с раздельными кроватями для двухместного размещения 6 человек и номер категории Полулюкс (с двуспальной кроватью) для семейной пары и подростка 10 лет (требуется дополнительная кровать) и номер категории Люкс для руководителя группы. Питание для всех – полупансион. Время заезда 09:00 5 сентября, время выезда 12:00 9 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 «Балтика»

Смирнова Ольга

+79881234567

2. Составьте ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование и счёт на предоплату.

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 16 клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется 7 номеров категории Стандарт с раздельными кроватями для двухместного размещения 14 человек и номер категории Стандарт с двуспальной кроватью для семейной пары и детской кроваткой для ребенка 2х лет. Питание для всех (кроме ребенка) – только завтрак. Время заезда 08:00 21 сентября, время выезда 12:00 24 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
Петрова Ольга
+79881234567

7) Расчет ключевых показателей эффективности отеля
Задание:

1. Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Титан», номерной фонд которого – 98 номеров, за каждый день и за месяц. Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (22%)	Доход от номеров без. НДС (22%)	Всего номеров	Номера - Out of Order	Проданные номера	Occ % minus ООО	ADR (без НДС)	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741		98	0	43			
02.06.2023	193742		98	0	59			
03.06.2023	159740		98	0	55			
04.06.2023	129740		98	0	55			
05.06.2023	183780		98	0	73			
06.06.2023	183980		98	0	73			
07.06.2023	183750		98	0	97			
08.06.2023	183760		98	0	95			
09.06.2023	183770		98	0	98			
10.06.2023	183780		98	0	55			
11.06.2023	183790		98	0	59			
12.06.2023	183700		98	1	97			
13.06.2023	205830		98	1	60			
14.06.2023	195740		98	1	56			
15.06.2023	239870		98	11	60			
16.06.2023	194340		98	1	74			
17.06.2023	178900		98	1	74			
18.06.2023	139850		98	1	58			
19.06.2023	190860		98	2	57			
20.06.2023	188360		98	2	57			
21.06.2023	148720		98	2	63			
22.06.2023	213740		98	2	76			
23.06.2023	233440		98	2	89			
24.06.2023	183740		98	2	80			
25.06.2023	210460		98	2	57			
26.06.2023	176350		98	2	61			
27.06.2023	183740		98	2	61			
28.06.2023	207460		98	2	57			
29.06.2023	204840		98	2	71			
30.06.2023	218470		98	2	57			
Итого за месяц								

8) Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI
Задание:
Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Изюминка», номерной фонд которого – 98 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (22%)	Доход от номеров без. НДС (22%)	Всего номеров	Номера - Out of Order	Проданные номера	Occ % minus ООО	ADR (без НДС)	RevPAR (без НДС)
01.09.2025	183741		98	0	43			
02.09.2025	193742		98	0	58			
03.09.2025	159740		98	0	54			
04.09.2025	127740		98	0	54			
05.09.2025	183820		98	0	72			
06.09.2025	184280		98	0	73			
07.09.2025	183310		98	0	73			
08.09.2025	186560		98	0	59			
09.09.2025	183580		98	0	59			
10.09.2025	184580		98	0	55			
11.09.2025	191790		98	0	59			
12.09.2025	185400		98	1	60			
13.09.2025	212830		98	1	60			
14.09.2025	157740		98	1	56			
15.09.2025	239680		98	11	60			
16.09.2025	194740		98	1	74			
17.09.2025	178970		98	1	74			
18.09.2025	139870		98	1	58			
19.09.2025	194560		98	2	57			
20.09.2025	188690		98	2	57			
21.09.2025	148754		98	2	63			
22.09.2025	213729		98	2	76			
23.09.2025	233458		98	2	89			
24.09.2025	183769		98	2	80			
25.09.2025	214860		98	2	57			
26.09.2025	176580		98	2	61			
27.09.2025	183490		98	2	61			
28.09.2025	258460		98	2	57			
29.09.2025	205940		98	2	71			
30.09.2025	218770		98	2	57			
Итого за месяц								
План						4266,28	70,00%	2986,4
Разница в %								
Визуализация								

9) Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI, сравнение показателей факта и плана

Задание:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 60 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (22%)	Доход от номеров без. НДС (22%)	Всего номеров	Номера - Out of Order	Проданные номера	Occ % minus ООО	ADR (без НДС)	RevPAR (без НДС)
01.09.2025	362400		60	3	49			
02.09.2025	342000		60	3	46			
03.09.2025	328800		60	3	45			
04.09.2025	216000		60	3	33			
05.09.2025	199200		60	3	31			
06.09.2025	190800		60	3	24			
07.09.2025	408000		60	0	60			
08.09.2025	296400		60	3	36			
09.09.2025	379200		60	3	57			
10.09.2025	340800		60	3	53			
11.09.2025	343200		60	0	52			
12.09.2025	270000		60	0	41			
13.09.2025	268800		60	0	40			
14.09.2025	267600		60	0	39			
15.09.2025	266400		60	1	38			
16.09.2025	265200		60	2	37			
17.09.2025	264000		60	0	36			
18.09.2025	408000		60	0	60			
19.09.2025	364800		60	0	49			
20.09.2025	357600		60	4	48			
21.09.2025	350400		60	4	47			
22.09.2025	343200		60	2	46			
23.09.2025	400800		60	0	58			
24.09.2025	354000		60	0	45			
25.09.2025	254400		60	3	34			
26.09.2025	225600		60	3	38			
27.09.2025	201600		60	3	25			
28.09.2025	340800		60	2	53			
29.09.2025	253200		60	2	38			
30.09.2025	252000		60	2	37			
Месяц								
План						4100	70,00%	2900
Разница в %								
Визуализация								

10) Расчет ключевых показателей эффективности отеля, составление диаграмм по KPI, сравнение показателей факта и плана, разработка выводов и рекомендаций

Задание:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Кентавр», номерной фонд которого – 60 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц. Найдите значения показателей KPI с НДС и без НДС.

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (22%)	Доход от номеров без. НДС (22%)	Всего номеров	Номера - Out of Order	Проданные номера	Occ % minus ООО	ADR (без НДС)	RevPAR (без НДС)
01.11.2025	270840		60	3	39			
02.11.2025	250100		60	3	36			
03.11.2025	229360		60	3	33			
04.11.2025	208620		60	3	30			
05.11.2025	187880		60	3	27			
06.11.2025	193980		60	3	24			
07.11.2025	414800		60	0	60			
08.11.2025	213500		60	3	27			
09.11.2025	385520		60	3	57			
10.11.2025	346480		60	3	53			
11.11.2025	348920		60	0	52			
12.11.2025	274500		60	0	41			
13.11.2025	273280		60	0	40			
14.11.2025	272060		60	0	39			
15.11.2025	270840		60	1	38			
16.11.2025	269620		60	2	37			
17.11.2025	268400		60	0	36			
18.11.2025	203740		60	0	34			
19.11.2025	214720		60	0	33			
20.11.2025	213500		60	4	32			
21.11.2025	212280		60	4	31			
22.11.2025	211060		60	2	30			
23.11.2025	163480		60	0	31			
24.11.2025	208620		60	0	28			
25.11.2025	207400		60	3	27			
26.11.2025	229360		60	3	38			
27.11.2025	204960		60	3	25			
28.11.2025	346480		60	2	53			
29.11.2025	257420		60	2	38			
30.11.2025	256200		60	2	37			
Месяц								
План						4300	75,00%	3000
Разница в %								
Визуализация								
Выводы								
Рекомендации								

11) Осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле, расчет даты анализа, выбор необходимых показателей

Задание:

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад с презентацией по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на рабочем месте участника.

Manager - Flash	**2025 DAY**	**2025 MONTH**	**2025 YEAR**	**2024 DAY**	**2024 MONTH**	**2024 YEAR**
TotalRoomsinHotel	251	1506	16315	251	1506	16566
RoomsOccupied	85	397	5785	116	736	7062
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	238	1427	15164	231	1267	14409
AvailableRooms	166	1109	10530	135	770	9504
Available Rooms minus OOO Rooms	153	1030	9379	115	531	7347
ComplimentaryRooms	0	0	0	0	0	0
HouseUseRooms	0	0	1	0	0	0
Rooms Occupied minus Comp and House Use	85	397	5784	116	736	7062
Rooms Occupied minus House Use	85	397	5784	116	736	7062
RoomsOccupiedminusComp	85	397	5785	116	736	7062
DayUseRooms	0	0	3	0	0	3
OutofOrderRooms	13	79	1151	20	239	2157
OutofServiceRooms	0	0	0	0	0	0
In-HouseAdults	142	637	9539	176	1110	10796
In-HouseChildren	2	27	446	2	12	416
TotalIn-HousePersons	144	664	9985	178	1122	11212
IndividualPersonsIn-House	62	319	5712	54	426	6985
BlockPersonsIn-House	82	345	4273	124	696	4227
MemberPersonsIn-House	0	0	0	0	0	0
VIP PersonsIn-House	16	42	432	6	53	554
IndividualRoomsIn-House	38	197	3358	36	272	4257
BlockRoomsIn-House	47	200	2427	80	464	2805
CompanyRoomsIn-House	20	68	681	64	323	1697
Travel Agent Rooms In-House	42	209	3367	34	287	2870
GroupRoomsIn-House	47	200	2429	80	472	2834
BlocksIn-House	6	28	305	6	47	294
% RoomsOccupied	33,86	26,36	35,46	46,22	48,87	42,63
% Rooms Occupied minus Comp and House	33,86	26,36	35,45	46,22	48,87	42,63
% Rooms Occupied minus Comp, House and OOO	35,71	27,82	38,14	50,22	58,09	49,01
% RoomsOccupiedminusHouse	33,86	26,36	35,45	46,22	48,87	42,63
% Rooms Occupied minus Comp and OOO	35,71	27,82	38,15	50,22	58,09	49,01
% Rooms Occupied minus House and OOO	35,71	27,82	38,14	50,22	58,09	49,01
% RoomsOccupiedminus OOO	35,71	27,82	38,15	50,22	58,09	49,01
Revenue per available room per day minus OOO	1739,96	1388,62	2224,30	2338,18	2261,77	2340,18
ADR	4871,88	4991,32	5830,47	4656,21	3893,56	4774,81
ADR minusComp	4871,88	4991,32	5830,47	4656,21	3893,56	4774,81
ADR minusHouse	4871,88	4991,32	5831,48	4656,21	3893,56	4774,81
ADR minus Comp and House	4871,88	4991,32	5831,48	4656,21	3893,56	4774,81
RoomRevenue	414110	1981556	33729297	540120	2865659,3	33719719
FoodAndBeverageRevenue	81850	562868,3	17088978	387874,17	1969180,8	18320460
OtherRevenue	18083,33	89741,67	1929046	185987,5	437337,5	2301986
TotalRevenue	514043,33	2634166	52747321	1113981,7	5272177,6	54342166

12) Осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле, оформление презентации, разработка выводов и рекомендаций

Задание:

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на рабочем месте участника. Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ).

NA 01 – Manager Report Net * DEP

	2022 DAY	2022 MONTH	2022 YEAR	2021 DAY	2021 MONTH	2021 YEAR
Total Rooms in Hotel	251	7781	22590	251	7781	22590
Rooms Occupied	92	3051	8167	134	3285	8554
Total Rooms in Hotel minus OOO	188	6193	16 898	241	6263	16490
Complimentary Rooms	0	1	1	0	5	10
House Use Rooms	0	0	0	0	3	3
Rooms Occupied minus Comp and House U	92	3050	8166	134	3277	8541
Rooms Occupied minus House Use	92	3051	8167	134	3282	8551
Rooms Occupied minus Comp	92	3050	8166	134	3280	8544
Day Use Rooms	1	31	112	8	51	153
Out of Order Rooms	63	1588	5692	10	1518	6100
In-House Adults	157	4385	12130	180	4607	12456
In-House Children	5	39	103	0	31	68
Total In-House Persons	162	4424	12233	180	4638	12524
Individual Persons In-House Persons	64	1395	3427	57	1414	3605
Block Persons In-House	98	3029	8806	123	3224	8919
Member Persons In-House	0	0	0	0	0	0
VIP Persons In-House	42	1255	3032	19	1467	1303
Individual Rooms In-House	36	1037	2482	48	1100	2559
Block Rooms In-House	56	2014	5685	86	2185	5995
Source Rooms In-House	27	843	2396	21	649	1916
Company Rooms In-House	22	1022	2917	37	1041	3367
Travel Agent Rooms In-House	57	1363	3452	69	1437	2896
Group Rooms In-House	56	2009	5685	86	2190	6021
Block In-House	8	266	694	10	258	681
Birthdays In-House	0	0	0	0	0	0
% Rooms Occ	36,65	39,21	36,15	53,39	42,22	37,87
% Rooms Occ minus Comp and House	36,65	39,2	36,15	53,39	42,12	37,81
% Rooms Occ minus Comp, House and OO	48,94	49,25	48,33	55,6	52,32	51,8
% Rooms Occ minus Comp	36,65	39,2	36,15	53,39	42,12	37,81
% Rooms Occ minus House	36,65	39,21	36,15	53,39	42,18,	37.85
% Rooms Occ minus Compand OOO	48,94	49,25	48,33	55,6	52,37	51,81
% Rooms Occ minus House and OOO	48,94	49,27	48,33	55,6	52,4	51,86
% Rooms Occ minus OOO	48,94	49,27	48,33	55,6	52,45	51,87
ADR	3090,95	2999,76	3036,62	2882,04	2843,02	3035,86
ADR minus Comp	3090,95	3000,74	3036,99	2882,04	2847,36	3039,42
ADR minus House	3090,95	2999,76	3036,62	2882,04	2845,62	3036,93
ADR minus Comp and House	3090,95	3000,74	3036,99	2882,04	2849,96	3040,48
Room Revenue	284367,02	9152267,86	24800051,91	386193,98	9339327,08	25968775,31
Food and Beverage Revenue	317629,24	9238042,71	22492718,95	219343,9	7548157,46	21977057,07
Other Revenue	37110,17	1692150,94	4191134,82	197907,03	1738585,08	4303183,38
Total Revenue	639108,42	20082461,52	51483905,68	803444,92	18626069,62	52249015,77
Block Revenue	403745,05	12549733,75	33214484,14	485116,31	11902981,53	35019406,6
Block Room Revenue	152525,56	5393343,5	15616141,85	217955,04	5673661,53	17313422,98
Individual Revenue	235361,37	7532727,76	18269421,54	318328,6	6723088,08	17229609,16
Individual Room Revenue	131841,46	3758924,36	9183910,06	168238,94	3665665,54	8655352,33
Total Revenue per Persons	3945,1	4539,44	4208,61	4463,58	4015,97	4171,91
Payment	779201,6	23005131,3	65209583,51	1625,779,34	22517747,25	66151604,2

13) Выступление с отчетом по ночному аудиту в отеле
Задание:
Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на рабочем месте участника. Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ). Устная часть задания выполняется в общей зоне за стойкой администратора службы приема и размещения.

Manager - Flash	2025 DAY	2025 MONTH	2025 YEAR	2024 DAY	2024 MONTH	2024 YEAR
Total Rooms in Hotel	324	972	79704	324	972	80028
Rooms Occupied	185	497	62848	143	439	61091
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	323	967	79455	324	972	77334
Available Rooms	139	475	16856	181	533	18937
Available Rooms minus OOO Rooms	138	470	16607	181	533	16243
Complimentary Rooms	0	0	24	0	0	20
House Use Rooms	0	0	1	0	0	2
Rooms Occupied minus Comp and House Use	185	497	62823	143	439	61089
Rooms Occupied minus House Use	185	497	62847	143	439	61089
Rooms Occupied minus Comp	185	497	62824	143	439	61071
Day Use Rooms	0	2	120	1	1	165
Out of Order Rooms	1	5	249	0	0	2694
Out of Service Rooms	10	31	3221	17	46	2751
In-House Adults	304	845	106998	227	727	103879
In-House Children	18	68	14847	13	52	14217
Total In-House Persons	322	914	120845	240	778	117896
Individual Persons In-House	287	879	110886	240	707	107964
Block Persons in-House	35	35	9959	0	72	9912
Member Persons In-House	0	0	15	0	0	12
VIP Persons In-House	53	211	15574	46	115	13244
Individual Rooms In-House	168	478	55761	143	403	54446
Block Rooms in-House	19	19	7087	0	36	6645
Company Rooms In-House	12	28	8364	18	33	7745
Travel Agent Rooms In-House	86	184	28105	63	213	25911
Birthdays In-House	6	25	2435	6	12	1994
% Rooms Occupied	57,1	51,13	78,85	44,14	45,16	76,34
% Rooms Occupied minus Comp and House	57,1	51,13	78,82	44,14	45,16	76,31
% Rooms Occupied minus Comp, House and OOO	57,28	51,4	79,07	44,14	45,16	78,97
% Rooms Occupied minus Comp	57,1	51,13	78,82	44,14	45,16	76,31
% Rooms Occupied minus House	57,1	51,13	78,85	44,14	45,16	76,33
% Rooms Occupied minus Comp and OOO	57,28	51,4	79,07	44,14	45,16	78,97
% Rooms Occupied minus House and OOO	57,28	51,4	79,1	44,14	45,16	78,99
% Rooms Occupied minus OOO	57,28	51,4	79,1	44,14	45,16	79
ADR	10246,73	10518,62	13626,46	11007,34	10788,54	12122,89
ADR minus Comp	10246,73	10518,62	13631,67	11007,34	10788,54	12126,66
ADR minus House	10246,73	10518,62	13626,88	11007,34	10788,54	12123,08
ADR minus Comp and House	10246,73	10518,62	13631,89	11007,34	10788,54	12127,05
Room Revenue	1895645	5227755	856395921,1	1574049	4736171	740587061,1
Food And Beverage Revenue	639331,67	1566643,18	284774312,1	383083,33	1454243,75	250251613,1
Other Revenue	482175,29	997750,71	132104498,2	184158,33	1013911,85	112340113,2
Total Revenue	3017151,96	7792148,89	1273274731	2141300,67	7204328,8	1103178787
Revenue Per Available Room	5858,87	5406,15	10778,38	4858,18	4872,60	9576,47

5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является решение ситуации на ресепшене, 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. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — Текст: непосредственный.

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/565991

3. 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

4. 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

5. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/559517

Дополнительные источники

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 129 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20102-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/581572

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21279-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/569498

3. Душкина, М. Р. Психология рекламы и связей с общественностью в маркетинге: учебник для среднего профессионального образования / М. Р. Душкина. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 259 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18710-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/568994