

## ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

Наименование разделов профессионального модуля	№ п/п	Содержание	Кол-во часов
<p style="text-align: center;"><b>Раздел 1</b> <b>Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения</b> <b>Тема 1.1.</b> Правила приема заказов от потребителей</p>	<b>Практические занятия</b>		<b>15</b>
	1	Характеристика средств размещения г. Байкальска.	
	2	Анализ жизнедеятельности разных гостиниц (основные, дополнительные услуги).	
	3	Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о номерном фонде.	
	4	Экскурсия в гостиницу. Анализ службы бронирования гостиничного комплекса.	
	5	Экскурсия в гостиницу. Анализ взаимодействия служб гостиницы.	
	6	Создание информационной базы гостиницы: внесение информации об услугах гостиницы.	
	7	Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о клиентах.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Правила приема заказов от потребителей».		
<p style="text-align: center;"><b>Тема 1.2.</b> Бронирование и ведение документации</p>	1	Консультации потребителей о применяемых способах бронирования; аннуляция бронирования; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	<b>33</b>
	2	Анализ собственной странички гостиниц разных категорий.	
	3	Экскурсия в гостиницу. Анализ способов поступления заявок на бронирование.	
	4	Экскурсия в гостиницу. Анализ видов бронирования.	
	5	Составление и оформление писем заявок на бронирование гостиничных услуг.	
	6	Составление и оформление фрагментов договоров между предприятиями и гостиницами по бронированию номеров или мест в гостинице.	
	7	Онлайн-бронирование гостиничных услуг.	
	8	<b>Внесение данных по бронированию.</b> Регистрация заявок на бронирование в журналах регистрации заявок.	
	9	Регистрация заявок на бронирование, заполнение шахматки.	
	10	Регистрация заявки в базе данных АСУ	

		гостиницы (граждан РФ, иностранных граждан, групп)	
	11	Регистрация информации о контрагентах гостиницы в АСУ.	
	12	Разработка фрагментов проекта Стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг.	
	13	Приём заявок по телефону: предоставление информации о номерах и дополнительных услугах гостиницы.	
	14	Приём заявок по телефону: предоставление информации об условиях оплаты и способах бронирования гостиничных услуг.	
	15	Решение задач по определению стоимости проживания гостя.	
	16	Решение ситуационных задач.	
	17	Расчёт оценки показателей деятельности гостиницы.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Бронирование и ведение документации».		
<b>Тема 1.3.</b> Информирование потребителя о бронировании	1	<b>Оформление писем ответов.</b> Составление письма-ответа на подтверждение бронирования (гарантированного и негарантированного бронирования).	<b>12</b>
	2	Оформление письма – ответа об аннулировании негарантированного бронирования.	
	3	Оформление письма – ответа об аннулировании гарантированного бронирования.	
	4	Оформление изменений в бронировании.	
	5	Информирование потребителя факсимильной связью.	
	6	Электронная рассылка писем - ответов на бронирование. Информирование потребителя по электронной почте.	
	7	Печать подтверждения брони в автоматизированной базе гостиницы.	
	8	Изменение в шахматке данных о снятии брони и изменении в бронировании.	
	9	Работа с документами «Снятие брони», «Лист ожидания».	
	10	Анализ бронирования в гостинице (способов, типов бронирования; причин отказов в бронировании).	
	11	Решение ситуационных задач.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Информирование потребителя о бронировании».		
<b>Итого</b>			<b>60</b>

Наименование разделов профессионального модуля	№ п/п	Содержание	Кол-во часов
<p><b>Раздел 1</b>  <b>Служба приёма и размещения гостей и её функциональные обязанности</b></p> <p><b>Тема 1.1.</b>  <b>Приём, регистрация и размещение гостей</b></p>	<b>Практические занятия</b>		<b>35</b>
	1	Экскурсия в гостиницу. Анализ должностных обязанностей работников службы приёма и размещения.	
	2	Экскурсия в гостиницу. Анализ взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.	
	3	Составление проектов Стандартов для работы службы приёма и размещения.	
	4	Обработка документации «Рабочего места администратора». Регистрирование граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства.	
	5	Заполнение анкеты гостя в письменном виде и в АСУ.	
	6	Работа с отчетной документацией в письменном виде и в АСУ гостиницы.	
	7	Составление отчётов за день о размещении гостей РФ и иностранных граждан в письменном виде и в АСУ гостиницы.	
	8	Выгрузка информации в ФМС по гражданам РФ.	
	9	Выгрузка информации в ФМС по иностранным гражданам.	
	10	Заполнение «Уведомления о прибытии иностранного гражданина» в письменном виде и в АСУ.	
	11	Составление анализа по просроченным визам иностранных граждан.	
	12	Заполнение различных видов шахматки по загрузке номерного фонда.	
	13	Составление отчётов загрузки номерного фонда.	
	14	Составление отчётов регистрации по месту пребывания.	
	15	Решение ситуационных задач по регистрации гостей в отеле.	
	16	Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле	
	17	Решение ситуационных задач по размещению гостей в отеле.	
	18	Решение ситуационных задач по обслуживанию гостей во время их проживания.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Приём, регистрация и размещение гостей».		
<p><b>Тема 1.2.</b>  <b>Предоставление гостю информации о</b></p>	1	Анализ действующих тарифов гостиниц - конкурентов.	<b>16</b>
	2	Анализ групп услуг отеля.	

гостиничных услугах	3	Анализ услуг отдыха и развлечений гостиницы.	
	4	Составление сравнительной характеристики услуг разных гостиниц.	
		Расчет цен для турфирм и корпоративных клиентов.	
	5	Составление делового письма-ответа на заявку потребителя по бронированию услуг гостиницы.	
	6	Предоставление общей информации о гостинице и Правилах предоставления гостиничных услуг.	
	7	Работа в АСУ. Электронная рассылка информации гостю.	
	8	Работа в АСУ. Формирование пакетов услуг.	
	9	Работа в АСУ. Отправка СМС сообщений гостю	
	10	Решение ситуационных задач.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме « Предоставление гостю информации о гостиничных услугах»		
<b>Тема 1.3.</b> Заключение договоров на оказание гостиничных услуг	1	Составление фрагментов различных видов договоров (соглашений) на оказание гостиничных услуг различным организациям.	<b>11</b>
	2	Оформление договоров с контрагентами на оказание гостиничных услуг в АСУ гостиницы.	
	3	Работа в АСУ. Оформление договоров с иностранными организациями.	
	4	Решение ситуационных задач.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Заключение договоров на оказание гостиничных услуг»		
<b>Тема 1.4.</b> Виды расчета с гостями, организация выезда гостей	1	Расчёт оплаты за проживание и дополнительные услуги.	<b>31</b>
	2	Расчёт гостя с использованием бланков строгой отчетности	
	3	Оплата услуг гостиницы наличными.	
	4	Оплата услуг гостиницы ваучерами.	
	5	Расчёт гостя с использованием контрольно-кассовой техники.	
	6	Расчёт гостя с использованием АСУ.	
	7	Сверка взаиморасчетов по проживанию	
	8	Расчёт гостя с использованием платёжных карт.	
	9	Расчёт гостя с использованием банковских карт.	
	10	Работа в АСУ. Расчет раннего заезда и позднего выезда.	
	11	Возврат денежных сумм гостю.	
	12	Решение ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей.	
	13	Решение ситуационных задач по выписке гостей из отеля.	
	<b>Контрольная работа</b> по теме « Виды расчета с гостями, организация выезда гостей»		
<b>Тема 1.5.</b> Ночной аудит	1	Приём, регистрация и размещение граждан РФ. Оформление документации в письменном виде и в АСУ.	<b>28</b>

	2	Приём оплаты за услуги гостиницы различными способами.	
	3	Приём, регистрация и размещение иностранных граждан. Оформление документации письменном виде и в АСУ.	
	4	Составление суточной стенограммы.	
	5	Составление итоговой ведомости.	
	6	Оформление счетов.	
	7	Составление и обработка документации по начислению насчет гостя оплаты за основные услуги.	
	9	Составление и обработка документации по начислению насчет гостя оплаты за дополнительные платные услуги.	
	9	Работа с бланками изменений в бронировании в письменном виде и в АСУ гостиницы.	
	10	Решение задач по определению стоимости проживания гостя.	
	11	Анализ аналитических и финансовых отчётов	
	12	Составление отчётов загрузки номерного фонда.	
	13	Составление отчётов регистрации по месту пребывания	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Ночной аудит»		
<b>Итого</b>			<b>121</b>

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

Наименование разделов, тем.	Наименование практической и контрольной работы.	Часы
<b>Раздел 1.</b> Организация обслуживания гостей и оказание дополнительных услуг в процессе проживания <b>МДК 1.</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	.	
<b>Тема 1.1.</b> Административно-хозяйственная служба	Анализирование роли места и значения административно – хозяйственной службы в деятельности гостиницы.	2
	Составление схемы типовой структуры административно – хозяйственной службы.	2
	Разработка критериев оценки качества обслуживания административно – хозяйственной службы в гостиницах.	2
	<i>Изучение должностных обязанностей работников</i>	2

	<i>различных квалификационных уровней в административно – хозяйственной службе</i>	
	<i>Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы</i>	1
	<i>Составление резюме при приёме на работу в АХС гостиницы</i>	2
	<i>Решение ситуационных задач</i>	2
<b>Тема 1.2 Организация обслуживания на этажах гостиницы</b>	Составление последовательности уборки номерного фонда.	3
	Составление инструкции для контроля за качеством уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	2
	Составление анализа технологического процесса уборки.	3
	Составление графика работы горничных для гостиниц различных категорий.	2
	Составление графиков работы административно – хозяйственной службы.	3
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	2
	<i>Заполнение таблицы «Бельё»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Униформа»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Чистящие, моющие и дезинфицирующие средства»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Технические средства»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Гостевые принадлежности»</i>	1
	<i>Составление схемы «Виды гостиничных помещений»</i>	1
	<b>Контрольная работа по теме: «Организация обслуживания на этажах гостиницы»</b>	1
<b>Тема 1.3 Организация обслуживания особо - важных персон</b>	Составление программ различной тематики: «Постоянный гость», «Клуб звезд» и т.д.	4
	Составление технологической карты ежедневной и текущей уборки жилых номеров	2
	Составление карты-задания промежуточной уборки номеров для VIP –гостей.	2
	Составление технологической карты последовательности уборки помещения в многокомнатном номере	2
	Решение ситуационных задач	2
	Составление ассортимента предметов индивидуального пользования в гостиницах и отелях высокого класса	2
	Составление инструкционных карт для предоставления «вечернего сервиса».	2
	Составление инструкционной карты для контроля качества уборки номеров особо - важных персон	2
	Разработка требований, предъявляемых к уборочным материалам, используемым в современном отеле	2
	Комплектование тележки горничной	2
	Составление технологической карты последовательности уборки туалетных комнат	2
	Составление VIP наборов	2
	Проведение тренинга «Обращение по телефону с просьбой»	2
	Составление акта забытых вещей проживающих.	2
	Составление акта возврата забытых вещей.	2
<b>Тема 1.4 Виды услуг</b>	Составление структуры гостиничных услуг.	2
	Составление перечня дополнительных услуг в зависимости от категории гостиницы.	3

	Решение ситуационных задач при оказании платных услуг бизнес – центра	2
	Практикум– тренинг «Заказ железнодорожных билетов»	2
	Оформление необходимой документации при предоставлении услуги прачечной-химчистки	2
	Решение ситуационных задач при оказании услуг прачечной-химчистки	2
	Разработка этапов программы экскурсионного обслуживания.	2
	Оформление необходимой документации для предоставления экскурсионной услуги.	2
	Составление планов экскурсий для туристов данного региона	3
	Составление программы анимационного обслуживания.	2
	Практикум-тренинг предоставления услуги «Встречи-проводы»	2
	Составление программы анимационного обслуживания	2
	Анализ работы по предоставлению платных услуг в гостинице	2
	<i>Заполнение квитанции «Автостоянка» (Форма – 11 – г)</i>	1
	<i>Составление регламента «Дополнительные услуги населению»</i>	1
	<i>Заполнение квитанции на предоставление дополнительных платных услуг. Форма 12- г</i>	1
	<i>Заполнение бланка услуги «Побудка»</i>	1
	<i>Заполнение бланка «Лист заказа автомобиля»</i>	1
	<i>Заполнение бланка «Карта заказа на завтрак»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Услуги отдыха и развлечений»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Группировка услуг отеля»</i>	1
	<i>Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки</i>	1
	<b>Контрольная работа по теме: «Виды услуг»</b>	1
<b>Тема 1.5 Услуги питания в номерах (room-service)</b>	Составление специфики работы службы room-service	2
	Заполнение формы заказа в службе room-service	2
	Составление графика обхода этажей для сбора посуды и бланков заказов на завтрак	2
	<i>Заполнение карты заказа на завтрак.</i>	1
	<i>Изучение разновидностей завтраков</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Виды национальных завтраков»</i>	1
	<i>Отработка навыков приема заказов</i>	1
	<i>Решение ситуационных задач</i>	1
<b>Тема 1.6 Учет оборудования и инвентаря гостиницы</b>	Оформление документации по учету оборудования.	2
	Оформление документации по учету инвентаря гостиницы.	3
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	2
<b>Тема 1.7 Безопасность жизни и здоровья проживающих</b>	<i>Заполнение таблицы «Особенности требований производственной санитарии и гигиены»</i>	2
	<i>Заполнение таблицы «Особенности психологической нагрузки при работе в гостинице»</i>	2
	<i>Решение ситуационных задач</i>	2
<b>Тема 1.8 Создание условий для обеспечения сохранности</b>	Оформление документов при приеме вещей проживающих, на хранение.	2
	Разработка правил пользования камерой хранения, сейфом,	3

<b>вещей и ценностей проживающих</b>	депозитной ячейкой.	
	Заполнение актов при возмещении ущерба и порчи личных вещей гостей.	2
<b>Подготовка к курсовой работе</b>	Выбор темы курсовой работы	2
	Изучение методического пособия по выполнению курсовой работы	2
	Структура курсовой работы	1
	Основные требования, предъявляемые к курсовой работе	1
	Порядок выполнения курсовой работы	1
	Оформление курсовой работы	1
	Введение (актуальность выбранной темы)	1
	Введение (цель, которая должна быть достигнута)	1
	Введение (формулирование задач)	1
	Теоретическая часть (содержание темы)	1
	Теоретическая часть (вопросы, раскрывающие сущность проблемы)	1
	Теоретическая часть (освещение вопросов)	1
	Выполнение практической части (правила получения фактических данных)	2
	Выполнение практической части (правила получения статистических данных)	2
	Защита курсовой работы	2

### **Критерии оценивания практических работ**

**Оценка «5»** ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочётов.

**Оценка «4»** ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней: не более одной грубой ошибки; одной негрубой ошибки и одного недочёта; не более трёх недочётов.

**Оценка «3»** ставится, если студент правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил: не более одной грубой ошибки и двух недочётов; не более одной грубой ошибки и одной негрубой ошибки; не более трех негрубых ошибок; одной негрубой ошибки и трех недочётов; при наличии 4 - 5 недочётов.

**Оценка «2»** ставится, если число ошибок и недочётов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

### **Критерии оценивания контрольных работ**

#### **Обязательный уровень**

1. Тестовые задания состоят из 5 вопросов, за каждый правильный ответ - 0,3 балла (максимальное количество баллов- 1,5 балла)
2. Теоретические задания состоят из 2 вопросов, за каждый правильный ответ - 1балл

#### **Дополнительный уровень**

Практическое задание №1 при правильном ответе оценивается – 1балл  
 Практическое задание №2 при правильном ответе оценивается – 1 балл

Контрольная работа состоит из трёх частей:

1. Тест
2. Теоретические вопросы
3. Практические задания

Тип (уровень) выполняемых заданий	Количество заданий	Количество набранных баллов по каждому уровню	
		За правильный ответ на 1 задание	За правильный ответ на все задания
I часть	5	0,3	1,5
II часть	2	1	2
III часть	2	1	2
<b>ВСЕГО</b>	<b>9</b>		<b>5,5</b>

### Критерий оценивания

Оценка:

- «3»- выставляется за 3,5 балла
- «4»-выставляется за 4,5 балла
- «5»- выставляется за 5,5 балла

### ПМ.04. Продажи гостиничного продукта

Наименование разделов, тем.	Наименование практической и контрольной работы.	Часы
<b>Раздел 1.</b> <b>Введение в маркетинг услуг гостеприимства</b>  <b>МДК 1.</b> <b>Организация продаж гостиничного продукта</b>	.	
<b>Тема 1.1</b> Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение	Анализ спроса на туристский продукт данного региона.	2
	Разработка турпродукта с использованием трехуровневого подхода.	2
<b>Тема 1.2</b> Информационная база маркетинга	<i>Отработка навыков получения информации о клиенте</i>	2
	<i>Заполнение анкеты для проведения исследований на примере гостиницы</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Методы исследования»</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Типы вопросов»</i>	1

	<i>Составление текста анкеты</i>	2
	<i>Составление сравнительной характеристики основных методов маркетинговых исследований</i>	1
	<i>Заполнение таблицы «Преимущества и недостатки кабинетных исследований»</i>	1
	<i>Составление сравнительной характеристики различных типов интервью</i>	1
	<i>Составление текста анкеты для оценки работы службы приема и размещения</i>	1
	<i>Анализ гостиниц города</i>	2
<b>Тема 1.3</b> Целевой рынок гостиничных услуг	Составление схемы взаимосвязи индустрии туризма и гостеприимства.	3
	Оценка внешних и личностно-мотивационных факторов, влияющих на развитие индустрии гостеприимства.	2
	Анализ развития индустрии гостеприимства	2
	Заполнение таблицы показателей загрузки номерного фонда	3
<b>Тема 1.4</b> Индустрия гостеприимства: основные понятия и составные элементы	Составление схемы: «Структура и характеристика гостиничной услуги»	2
	Составление анкеты оценки удовлетворенности потребителя продукта (услуги).	2
<b>Тема 1.5</b> Основные подходы гостиничных предприятий к маркетингу	Анализ прогноза объемов продаж и прибыли.	3
	Анализ составление (Анализ конкурентоспособности предприятий) предпочтений потребителя	2
	Составление конкурентной карты рынка для наибольшего привлечения клиентов.	3
<b>Тема 1.6</b> Критерии и признаки сегментации рынка гостиничных услуг	Составление схемы критериев сегментации рынка гостиничных услуг	3
	Выявление особенностей сегментации рынка	3
<b>Тема 1.7</b> Организация, управление и планирование маркетинговой деятельности	Составление схемы процесса управления маркетингом.	2
	Составление организационной структуры коммерческой службы гостиницы	2
<b>Тема 1.8</b> Продуктивно-рыночная стратегия индустрии гостеприимств	Составление плана разработки продукта - новинки	2
	Разработка плана развития предприятия	2
<b>Тема 1.9</b> Ценовая стратегия и тактика предприятия гостеприимства	Разработка системы скидок и надбавок в гостиницах региона	2
	<i>Определение конкурентов и анализ их характеристик</i>	2
	<i>Анализ действующих тарифов различных гостиниц</i>	2
<b>Тема 1.10</b> Маркетинговая сбытовая стратегия предприятия гостеприимства	Составление характеристик каналов сбыта гостиничных услуг.	3
	Анализ основных клиентурных групп гостиничных предприятий	3
<b>Тема 1.11</b> Виды гостиничного и туристского сервисов	<i>Разработка годовой клиентской базы турагенства</i>	2
	<i>Составление схемы взаимодействия турагенства и гостиничного предприятия</i>	1
<b>Тема 1.12</b> Потребители услуг гостеприимства	<i>Составление рекламно – информационного плана и бюджета продвижения гостиницы</i>	2
	<i>Анализ потребителей гостиничных услуг города</i>	1

	<i>Составление анализа гостиницы на примере определенной гостиницы</i>	1
	<i>Анализ рынка средств размещения в городе</i>	2
<b>Тема 1.13</b> Реклама и пропаганда в индустрии гостеприимства	Составление рекламы в индустрии гостеприимства	2
	Разработка фирменного знака предприятия гостеприимства	2
	<b>Контрольная работа за курс обучения</b>	<b>1</b>

## **Критерии оценивания практических работ**

**Оценка «5»** ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочётов.

**Оценка «4»** ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней: не более одной грубой ошибки; одной негрубой ошибки и одного недочёта; не более трёх недочётов.

**Оценка «3»** ставится, если студент правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил: не более одной грубой ошибки и двух недочётов; не более одной грубой ошибки и одной негрубой ошибки; не более трех негрубых ошибок; одной негрубой ошибки и трех недочётов; при наличии 4 - 5 недочётов.

**Оценка «2»** ставится, если число ошибок и недочётов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

## **Критерии оценивания контрольных работ**

### **Обязательный уровень**

3. Тестовые задания состоят из 5 вопросов, за каждый правильный ответ - 0,3 балла (максимальное количество баллов- 1,5 балла)
4. Теоретические задания состоят из 2 вопросов, за каждый правильный ответ - 1балл

### **Дополнительный уровень**

Практическое задание №1 при правильном ответе оценивается – 1балл

Практическое задание №2 при правильном ответе оценивается – 1 балл

Контрольная работа состоит из трёх частей:

4. Тест
5. Теоретические вопросы
6. Практические задания

Тип (уровень) выполняемых заданий	Количество заданий	Количество набранных баллов по каждому уровню	
		За правильный ответ на 1 задание	За правильный ответ на все задания
I часть	5	0,3	1,5
II часть	2	1	2
III часть	2	1	2
<b>ВСЕГО</b>	<b>9</b>		<b>5,5</b>

### Критерий оценивания

Оценка:

«3»- выставляется за 3,5 балла

«4»-выставляется за 4,5 балла

«5»- выставляется за 5,5 балла

## ПМ 05

### Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)

Наименование разделов профессионального модуля	№ п/п	Содержание	Кол-во часов
		Практические занятия	
Раздел 1 Выполнение работ по	1	Заполнение схемы «Классификации средств размещения»	8

профессии Горничная <b>Тема 1.1.</b> Классификация средств размещения	2	Международная классификация гостиниц	
	3	Анализ характеристик разных гостиниц города.	
	4	Анализ характеристик и услуг в номерах гостиниц города. Отель	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Классификация средств размещения»		
<b>Тема 1.2.</b> Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	1	Разработка организационно-управленческой структуры АХС гостиницы, схем работы поэтажного персонала.	<b>48</b>
	2	Анализ квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя и персоналу АХС	
	3	Анализ технологической документации АХС.	
	4	Анализ соответствия средств размещения определенной категории. Отель 280	
	5	Анализ соответствия характеристик категории номера, требованиям, предъявляемым данной категории.	
	6	Анализ соответствия внешнего вида персонала АХС (горничной)	
	7	Технология работы с уборочными машинами и механизмами	
	8	Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами	
	9	Составление технологической карты «Несчастные случаи с гостями (сотрудниками, травмы)».	
	10	Составление технологической карты на уборку различных номеров.	
	11	Анализ стандартов обслуживания в номерах, в гостиницах различных категорий.	
	12	Комплектация тележки для оснащения номеров различной комфортности.	
	13	Составление технологической карты на комплектацию различных номеров	
	14	Анализ укладки аксессуаров в комнате и в санузле. Отель 200,204	
	15	Составление технологической карты на уборку номеров, подготовленных к заселению гостей	
	16	Заправка кроватей различными способами	
	17	Составление технологической карты на выполнение ежедневной текущей уборки	
	18	Составление технологической карты на уборку номеров после выезда гостей	
	19	Составление технологической карты на выполнение промежуточной уборки	
	20	Составление технологической карты на выполнение генеральной уборки номеров	
	21	Составление технологической карты на	

		выполнение вечернего сервиса	
	22	Составление технологической карты на уборку номеров бригадным методом	
	23	Составление технологической карты на уборку общественных помещений гостиницы.	
	24	Решение ситуативных задач	
	25	Комплектация номеров различной комфортности (включая обслуживание номеров VIP-гостей) по моделируемым заданиям.	
	26	Заполнение листа – задания для горничной на выполнение уборочных работ.	
	27	Практическое применение стандарта общения с гостями (во время захождения в номер, во время уборки)	
	28	Решение ситуативных задач «Поведение в конфликтных ситуациях с гостями»	
	29	Выполнение оригами из полотенец для оформления тематических номеров	
	30	Составление технологических карт на выполнение различных видов работ с коврами, твердыми полами, оргтехникой, мягкой мебелью, полированными и кафельными поверхностями.	
		<b>Контрольная работа</b> по теме «Организация и технология обслуживания гостиничного фонда»	
<b>Тема 1.3.</b> Организация уборочных работ	1	Проведение аудита в гостинице.	<b>33</b>
	2	Оценка качества услуг гостями отеля.	
	3	Независимая оценка качества услуг.	
	4	Составление списка нарушений персонала, служащие поводом для взыскания, лишения премий или штрафных санкций.	
	5	Изучение маркировки вещей, свойств материалов для обработки.	
	6	Заполнение листа – задания для проверки номерного фонда/гостевых зон. Заполнение бланка задания/отчета супервайзером	
	7	Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.	
	8	Ведение журнала о забытых вещах.	
	9	Выполнение ежедневной текущей уборки	
	10	Уборка номеров после выезда гостей	
	11	Выполнение промежуточной уборки	
	12	Выполнение генеральной уборки номеров	
	13	Выполнение вечернего сервиса	
	14	Уборка номеров бригадным методом	
	15	Уборка общественных помещений гостиницы	
	16	<b>Приём заказов в прачечную-химчистку</b>	
	17	Решение ситуационных задач на выявление правильности действий горничной в	

		различных критических ситуациях.	
	18	Работа с пропажами и находками. Оформление забытых гостем вещей	
	19	Работа с жалобами и запросами гостей	
	<b>Контрольная работа</b> по теме «Организация уборочных работ»		
<b>Итого</b>			<b>89</b>