

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Гуманитарно-экономический колледж

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 116965 «ГОРНИЧНАЯ» 25627 «ПОРТЬЕ»

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

 С.Н. Соколова
(подпись) (ФИО)

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ

 Черникова Р.Н.
(подпись) (ФИО)

«31» августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Тематический план и содержание учебной дисциплины профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная» 25627 «Портъе»	8
2.1 Содержание практических занятий	17
Практическое занятие № 1	17
Практическое занятие № 2	18
Практическое занятие № 3	18
Практическое занятие № 4	19
Практическое занятие № 5	19
Практическое занятие № 6	20
Практическое занятие № 7	21
Практическое занятие № 8	22
Практическое занятие № 9	22
Практическое занятие № 10	23
Раздел 2 Выполнение работ по профессии 25627 «Портъе»	23
Практическое занятие № 1	23
Практическое занятие № 2	24
Практическое занятие № 3	24
Практическое занятие № 4	25
Практическое занятие № 5	26
Практическое занятие № 6	26
4. Информационное обеспечение обучения	27
5. Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям	29

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная» 25627 «Портье» в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
2. Рабочей программой учебной дисциплины
3. Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают аудиторную и внеаудиторную работу студента, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины профессионального модуля в объёме 62 ч.

Формами аудиторной самостоятельной работы являются практические занятия

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются выполнение заданий преподавателя

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен

уметь:

- контролировать чистоту помещений;
- поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат и общественных помещений гостиницы;
- осуществлять подготовку номера к заезду гостей;
- принимать заказы от проживающих на индивидуальные и бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- выполнять работы связанные с циклом оборота белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила и нормы охраны труда;
- регистрировать гостей;
- не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг;

знать:

- технологию уборки номерного фонда;
- правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номере;
- соблюдать правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ;
- особенности продажи номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы оказания системы лояльности работы с гостем;
- виды отчётности по продажам;
- правила противопожарной безопасности в гостинице.

Критерии оценки

Знания, умения и навыки студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень понимания изученного материала;
- уровень оформления ответа

Отметка «5» ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- может обосновать свои суждения и привести примеры;
- не нарушает последовательность изложения материала;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои выводы

Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
- не всегда убедительно может обосновать своё суждение;
- допускает отдельные погрешности

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

- излагает материал недостаточно полно;
- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность изложения материала

Отметка «2» ставится, если студент:

- обнаруживает незнание большей части вопроса;
- при ответе на вопрос искажает его смысл;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно

Отметка «5», «4», «3» могут быть поставлены как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная» 25627 «Портье»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ),междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа(проект)	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»		66	
Тема 1.1	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4 ОК 11
Основы деятельности горничной	1.Требования предъявляемые к внешнему виду сотрудников номерного фонда		
	2. Должностная инструкция горничной. Правила личной гигиены и внешний вид		
	3. Культура межличностного общения		
	4. VIP – статус гостя. Виды «комплиментов». Контроль к подготовке обслуживания VIP - гостей		
	5. Смена постельного белья и полотенец в номере. Правила сдачи в стирку постельных принадлежностей		
	Практическое занятие № 1	4	
	1. Комплектация тележки горничной в зависимости от типа уборки		
	2. Составление технологической карты текущей уборки номеров		
	3. Составление технологической карты уборки номеров после выезда гостя		
	4. Составление технологической карты генеральной уборки номеров		
	5. Ведение документации при выполнении различных видов уборочных работ		
6. Итоговая проверка соответствия качества уборочных работ			
Тема 1.2	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.3
Техника безопасности при	1. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.		

выполнении различных видов уборочных работ	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		ОК 2 ОК 6
	2. Распорядительная документация по охране труда и пожарной безопасности		
	3. Химические и биологические факторы риска в гостинице		
	4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием		
	Практическое занятие № 2	2	
	1. Составить памятку для горничной о мерах безопасности и охраны труда		
Тема 1.3 Организация и технология предоставления услуг прачечной - химчистки	Содержание	2	ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 3 ОК 7
	1. Достоинства и недостатки прачечной химчистки в отеле		
	2. Профессиональное оборудование для прачечной-химчистки		
	3. Стандарт выполнения заказа гостя		
	Практическое занятие № 3	2	
	1. Процесс обработки белья		
	2.Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинг		
	3. Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку одежды гостя		
	4. Виды оборудования для прачечной и химчистки		
	5. Стандарт выполнения заказа гостя		
Тема 1.4 Должностные обязанности горничной	Содержание	4	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 7 ОК 9
	1. Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен		
	2. Режим экономии расходных материалов		
	3. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности.		
	Практическое задание № 4	4	
	1. Составить инструкцию должностных обязанностей горничных вечерней и ночной смен		
	2. Комплектация тележки горничной ночной смены		
	3. Комплектация уборочного материала уборщицы служебных помещений		

Тема 1.5 Аудит качества услуг в АХС	Содержание	2	ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 2 ОК 7		
	1. Формирование внутрифирменных стандартов качества				
	2. Виды и методы аудита качества услуг в службе АХС. Независимая оценка качества услуг				
	Практическое занятие № 5	2			
	1. Критерии оценки качества гостиничного предприятия				
	2. Виды стандартов качества гостиничных услуг				
	3. Мотивация персонала				
	4. Виды и методы аудита качества услуг в гостиничных предприятиях				
Тема 1.6 Организация выполнения профессиональной деятельности горничной	Содержание	4	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4		
	1. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Система классификации гостиниц. Требования к номерному фонду. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ				
	2. Технологический процесс работы горничной. Нормы уборки номеров. Категория уборочных работ. Технологический процесс уборки помещений. Перечень моющих средств и уборочного инвентаря				
	3. Профессиональные требования к горничным. Служба номерного фонда. Должностная инструкция горничной. Правила личной гигиены и внешний вид. Культура межличностного общения.				
	Практическое занятие № 6	4			
	1. Провести сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен				
	2. Описание стандартного гостиничного номера: составить планировку, оснащение с указанием звёздности гостиницы и требований нормативных актов.				
	3. Принципы выполнения уборки. Составить таблицу с описанием уборки номерного фонда различной категории				
	Тема 1.7 Организация работы горничной	Содержание		4	ПК 5.2 ПК 5.3
		1. Планирование рабочего дня горничной. Режим работы горничной. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист-задание. Наряд на уборочные работы в			

	номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOORREPORT)		ОК 1 ОК 2 ОК 4 ОК 7
	2. Приём дежурства. Процедура принятия смены. Проверка сохранности и санитарного состояния инвентаря. Подготовка необходимых моющих средств к работе, постельного белья и полотенец		
	3. Охрана труда и техника безопасности. Правила и нормы безопасности и охраны труда на рабочем месте. Предупреждение травм связанных с поднятием и транспортировкой тяжестей. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием		
	4. Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала. Организация ведения листов-заданий и проверочных листов с помощью операционной программы Отель 1С		
	Практическое занятие № 7	2	
	1. Технологические процессы приёма и передачи смены		
	2. Заполнение бланков рабочего листа-задания на работу горничной. бланка унифицированного листа для проверки номерного фонда и графиком контроля чистоты и порядка мест общественного пользования.		
Тема 1.8 Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.3 ОК 2 ОК 5 ОК 7
	1. Типы номеров .Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектация номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями		
	2. Приёмка номера. Инвентаризация белья. Контроль и подготовка возобновляемых материалов, их раскладка. Последовательность проверки состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора.		
	3. Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Технология уборки номерного фонда: последовательность уборки номеров: по просьбе гостей, под заезд, номера с текущей уборкой, номера после выезда. Процедура оповещения о номерах готовых к заселению		
	Практическое занятие № 8	4	
	1. Стандартная комплектация номеров и номеров различной категории		

		2. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». Работа с программой Отель 1С		
		3. Составить схему технологического процесса «Приёмка номера»		
		4. Основные технологические документы службы АХС. Отчёт о занятости номерного фонда. Работа с программой Отель 1С		
Тема 1.9 Проведение уборочных работ	Содержание	1.Технология проведения различных видов уборочных работ. Дезинсекция. Признаки появления насекомых. Средства применяемые для борьбы с ними	2	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4 ОК 9
		2. Уборка заселённых номеров. Подготовка номеров к заселению согласно принятым в отеле стандартам. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей. Уборка ванных комнат, комплектация ванной комнаты в соответствии с категорией номера. Генеральная уборка номера.		
		3. Комплектация тележки горничной, приёмы использования тележки, методы загрузки, подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент использования моющих и чистящих средств. Правила хранения инвентаря и оборудования. Технология работы с различными видами покрытий гостиничного номера		
		4. Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Порядок уборки общественных помещений. Технология уборки санитарных комнат. Процедура ухода за растениями и цветами.		
		5. Технология завершения уборочных работ. Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Отчёт о проведении уборочных работ.		
		Практическое занятие № 9		
		1. Стандарты оборудования рабочего места горничной	4	
	2. Виды тележки горничной и их комплектация			
	3. Методы проведения различных видов работ			
	4. Процедура уборки ванной комнаты и её комплектация согласно статусу отеля			
	5. Стандарты чистоты. Проведение дезинсекции			

	6. Технология уборки служебных и общих помещений		
	7. Виды оборудования для уборки полов и ковровых покрытий		
	8. Составить схему завершения уборочных работ. «Отчёт горничной о проведении уборочных работ». Работа с программой Отель 1С		
Тема 1.10 Материальная ответственность горничной за сохранность имущества гостиницы	Содержание	2	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 2 ОК 5 ОК 8 ОК 9
	1. Организация работы связанной с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств		
	2. Сдача в стирку и приём чистого белья. Приём белья от проживающих при выезде из номера. Проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком. Составление Акта о порче имущества гостиницы		
	3. Контроль за использованием товаров мини-бара при проживании гостя. Процедура учёта товара мини-бара.		
	4. Инструкция для горничной о материальной ответственности и сохранности гостиничного оборудования в соответствии со стандартами отеля		
	Практическое занятие № 10	4	
	1. Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники в соответствии со стандартами гостиницы		
	2. Инвентаризация бельевого хозяйства гостиницы		
	3. Мониторинг использования товаров мини-бара в номере		
	4. Составление текста-напоминания гостям о защите окружающей среды		
Самостоятельная работа при изучении Раздела 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»		2	
1. Типы и характеристика основных предприятий размещения			
2. Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ			
3.Изучить статью 925 ГК РФ «Хранение в гостинице»			
4. Изучить структуру номерного фонда и принципы взаимодействия с другими службами гостиницы			
5. Изучить квалификационные требования и нормативы труда горничной			
6. Изучить правила эксплуатации уборочных машин и механизмов			

7. Подготовить эссе «Уборщица или Королева чистоты» 8. Составить схему «Виды уборочных работ», «Типы уборки номеров» 9. Изучить правила применения карточек «Не входите в номер», «Уберите номер» 10. Изучить виды постельного белья, нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы 11. Изучить ассортимент и характеристики использования моющих и чистящих средств 12. Составить Должностную Инструкцию горничной и её персональную ответственность по обеспечению безопасности и сохранности личных вещей гостя		
Производственная практика ПМ 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная» 1. Ознакомление с Уставом, организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях 2. Ознакомление с рабочим местом старшей горничной 3. Осуществлять подготовку номеров к заезду согласно принятым в отеле стандартам 4. Поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат, служебных и общественных помещений 5. Составить необходимую документацию при получении белья из прачечной 6. Выполнить заказ по просьбе гостя о проведении экспресс уборки в номере 7. Выполнить работу по комплектации тележки горничной 8. Провести генеральную уборку в номере 9. Осуществлять комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями 10. Отработать технологию уборки свободных и заселённых номеров 11. Отработать процедуру приёмки и сдачи гостиничных номеров 12. Отработать процедуру смены постельного белья в номере 13. Ознакомиться с правилами пожарной и техники безопасности в гостинице 14. Отработать навыки работы с чистящими, моющими и дезинфицирующими 15. Отработать процедуру приёма и сдачи ключей от номеров и общественных помещений гостиницы	36	ПК 5.1 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1,4, 7
Раздел 2 Выполнение работ по профессии 25627 «Портье»	62	

Тема 2.1 Современное состояние и развитие гостиничного дела	Содержание	2	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1 ОК 2
	1, Взаимосвязь туризма и гостиничного дела		
	2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.		
Тема 2.2 Практические основы деятельности портъе	Практическое занятие № 1	4	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 3 ОК 4 ОК 5
	1. Провести сравнительный анализ основных моделей гостеприимства		
	Содержание	6	
	1. Встреча, приветствие гостя		
	2. Регистрация и размещение гостей. Порядок поселения в гостиницу. Типы и системы ключей. Выдача ключей от номера		
	3. Сопровождение гостей к номеру		
	Практическое занятие № 2	4	
	1. Деловая игра «Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний»		
	2. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия в Великом Новгороде		
Тема 2.3 Развитие гостиничной индустрии на современном этапе	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 5 ОК 6 ОК 9
	1. Типология гостиниц. Основные концепции формирования гостиничного предприятия		
	2. Характеристика основных служб гостиницы. Контактные службы		
	3. Понятие гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги		
	4. Виды номеров. Особенности номера связанные с обеспечением удобства для людей с ограниченными возможностями		
	5. Экскурсионные услуги предлагаемые гостиницей		
	Практическое занятие № 3	6	
	1. Деловая игра «Характеристика персонала гостиничного предприятия»		
	2. Деловая игра «Информация гостей о дополнительных услугах гостиницы»		
	3. Подготовить проект договора гостиничного предприятия Великого Новгорода		

	(по выбору студента) с туристской фирмой		
	4. Моделирование ситуации: составить схему размещения туристов		
	5. Моделирование ситуации: организация бизнес-мероприятия в гостинице		
	6. Моделирование ситуации: расчёт оплаты за проживание в гостинице		
Тема 2.4 Претензии связанные с неудовлетворительным обслуживанием гостей	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 6
	1. Причины возникновения претензий. Правила рассмотрения претензий. Комплимент		
	2. Рекомендации по предотвращению возникновения претензий. Технология работы с «агрессивными клиентами»		
	Практическое занятие № 4	4	
	1. Провести мониторинг видов претензий в гостиницах Великого Новгорода		
	2. Деловая игра «Работа с жалобами клиентов. Золотые правила работы с жалобами клиентов». Составление диалога.		
Тема 2.5 Организация и обслуживание постоянных гостей и VIP-клиентов	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 2 ОК 4
	1. Обслуживание постоянных гостей и VIP-гостей		
	2. Отъезд и проводы гостей. Правила расчёта с гостями при отъезде		
	3. Приём и передача смены. Книга приёма и сдачи дежурства		
	Практическое занятие № 5	6	
	1. Деловая игра «Выезд гостя» Составление диалога		
	2. Деловая игра «Оформление выезда гостя» Составление диалога		
	3. Деловая игра «Формирование счетов за услуги гостиницы»		
Тема 2.6 Выполнение обязанностей ночного портье	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 9
	1. Основные функции портье и правила ночного аудита		
	2. Аудит счетов за проживание и дополнительные услуги		
	3. Взаимодействие ночного портье с другими службами гостиницы при выписке гостя. Составление кассового отчёта		
	4. Контроль за движением номерного фонда		

	5. Подготовка отчёта о деятельности гостиницы за сутки		
	Практическое занятие № 6	6	
	1. Деловая игра «Проверка счетов за проживание и дополнительные услуги»		
	2. Деловая игра «Контроль движения номерного фонда» Составление диалога		
	3. Деловая игра «Подготовка отчёта о деятельности гостиницы за сутки»		
	4. Деловая игра «Приём, сдача дежурства вечерней смены портье». Составление диалога		
	5. Деловая игра «Обязанности ночного портье при выписке гостя»		
	6. Заполнение карты движения номерного фонда – составление «шахматки»		
Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 Выполнение работ по профессии 25627 «Портье»		2	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы 2. Составить схему взаимодействия различных служб гостиницы Подготовить реферат: 1. Виды и типы делового общения. Правила поведения персонала в гостинице. Стил в обслуживании гостей 2. Правила профессионального общения с гостями. Психологические типы гостей 3. Специфика функций в работе портье в Российской Федерации и за рубежом (на примере любой гостиницы России и Европы по выбору студента) 4. Приём и сдача смены службы портье, документации администратора 5. Структурная соподчинённость работников контактной и некотактной зоны гостиничных служб 6. Качество услуги как объект управления в гостиничном предприятии 7. Российская и зарубежная модель управления персоналом в гостинице			
Производственная практика		36	
1. Пройти Инструктаж по технике безопасности			
2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями гостиницы			
3. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания			
4.Использование технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа на бронирование			
5. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для гостей			

6. Отработка навыков приёма, регистрации и размещения гостей		
7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей		
8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги		
9. Выполнение поручений руководителя по составлению проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями		
10. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончанию смены		
Всего	198	

2.1 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы

Тема: Основы деятельности горничной

Практическое занятие № 1 (2 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - контролировать чистоту помещений;

- поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат и общественных помещений гостиницы;

- осуществлять подготовку номера к заезду гостей;

знать: - технологию уборки номерного фонда;

- правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номере;

- соблюдать правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами

Практическое задание

1. Составить технологическую карту текущей уборки номера

2. Составить технологическую карту уборки номеров после выезда гостя

3. Составить технологическую карту генеральной уборки номеров

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать нормы проведения уборки номеров в гостиничном комплексе

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»

2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема Техника безопасности при выполнении различных видов уборочных работ

Практическое занятие № 2 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - соблюдать нормы и правила требований охраны труда и работе с химическими средствами

знать: - требования охраны труда, распорядительную документацию в гостинице, химические и биологические факторы риска при работе с химическими веществами

Практическое задание

1. Требования охраны труда, санитарии и гигиены при работе с пожароопасными материалами
2. Химические и биологические факторы риска в гостинице
3. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием

Практические рекомендации

Изучить маркировку ёмкостей и контейнеров, название химических веществ, особенности опасности при работе с ними, оказание первой помощи

Требования к результатам работы

Составить конспект документов по охране труда работы горничной, соблюдение техники безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием

Форма контроля и критерии оценок

Проверка конспекта, ответы устные ответы на вопросы преподавателя

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Басаков М.И. Охрана труда, безопасность жизнедеятельности в условиях производства. Учебно-практическое пособие /М.И.Басаков – Ростов н/Д Феникс, 2020 – 346с.

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Учебное пособие.- М. Академия, 2020 – 224с.

Тема Организация и технология предоставления услуг прачечной-химчистки

Практическое занятие № 3 (1 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - предоставлять услуги прачечной-химчистки гостям

знать: - достоинства и недостатки прачечной - химчистки в отеле

профессиональное оборудование для прачечной-химчистки

стандарт выполнения заказа гостя

Практическое задание

1. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинг
2. Изучить виды оборудования для прачечной и химчистки
3. В чём достоинства и недостатки прачечной-химчистки в отеле

Практические рекомендации

Изучить профессиональное оборудование прачечной-химчистки, стандарт выполнения заказа гостя

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.

Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.

Тема Должностные обязанности горничной

Практическое занятие № 4 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - комплектовать тележку горничной для различных видов работ

знать: - должностную инструкцию обязанностей горничной

Практическое задание

1. Должностные обязанности горничных всех смен

2. Режим экономии расходных материалов

3. Составить Инструкцию должностных обязанностей горничных всех смен

Практические рекомендации

Изучить должностную инструкцию горничных всех смен

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.

Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.

Тема Аудит качества услуг АХС

Практическое занятие № 5 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - проводить аудит качества услуг работниками службы АХС

знать: - виды стандартов качества гостиничных услуг

Практическое задание

1. Составить внутрифирменный стандарт качества услуг
2. Виды и методы аудита качества услуг в службе АХС
3. Мотивация персонала

Практические рекомендации

Составить Лист независимой оценки качества услуг

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.

Тема Организация выполнения профессиональной деятельности горничной **Практическое занятие № 6 (2 час.)**

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - выполнять профессиональные обязанности

знать: - технологический процесс работы горничной

Практическое задание

1. Профессиональные требования к горничной
2. Технологический процесс работы горничной
3. Составить таблицу с описанием уборки номерного фонда различной категории

Практические рекомендации

Изучить правила предоставления гостиничных услуг в РФ

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.

Тема Организация работы горничной

Практическое занятие № 7 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - планировать рабочий день горничной

знать: - процедуру принятия смены

Практическое задание

1. Технологические процессы приёма и передачи смены
2. Работа с программой 1С Отель: заполнение бланков рабочего листа – задания на работу горничной; составление «шахматки» для проверки номерного фонда; составление графика контроля чистоты мест общественного пользования

Практические рекомендации

Изучить правила и нормы безопасности и охраны труда горничной на рабочем месте

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

С Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.

Тема Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров

Практическое занятие № 8 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - заполнять бланки документов службы АХС

знать: - технологический процесс приёмки номера

Практическое задание

1. Стандартная комплектация номеров различной категории
2. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня»
3. Основные технологические документы службы АХС. Отчёт о занятости номерного фонда

Практические рекомендации

Работа с программой 1С Отель по заполнению рабочих листов

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

С Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.

Тема Проведение уборочных работ

Практическое занятие № 9 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - проводить уборку заселённых, уметь составлять отчёт о выполненной работе

знать: - нормативы смены постельного белья

Практическое задание

1. Подготовка номеров к заселению согласно стандартам
2. Комплектация тележки горничной различной модификации
3. Технология уборки санитарных комнат
4. Составить отчёт завершения уборочных работ «Отчёт горничной о проведении уборочных работ». Работа с программой 1С Отель

Практические рекомендации

Изучить методы комплектации тележки горничной различной модификации, технику разгрузки, уборки и хранения тележки

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.

Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.

Тема Материальная ответственность горничной за сохранность имущества гостиницы

Практическое занятие № 10 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - принимать номер при выезде гостя, контролировать использование товаров мини-бара

знать: - инструкцию для горничной о материальной ответственности и сохранности гостиничного оборудования в соответствии со стандартами отеля

Практическое задание

Организация работы связанной с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств

Контроль за использованием товаров мини-бара при проживании гостя. Процедура учёта товара мини-бара

Методика проведения мониторинга сохранности оборудования, бытовой техники в соответствии со стандартами гостиницы

Практические рекомендации

Разработать методику проведения мониторинга сохранности оборудования и бытовой техники в гостинице

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.

Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

Выполнение работ по профессии «Портье»

Тема Современное состояние и развитие гостиничного дела

Практическое занятие № 1 (1 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - принимать туристические группы и поселять их в гостинице

знать: - мировые модели гостеприимства

Практическое задание

Изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства

Взаимосвязь туризма и гостиничного дела

Лидеры современного европейского и российского гостиничного бизнеса

Практические рекомендации

Провести сравнительный анализ основных российских и европейских моделей гостеприимства

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая
Критерии оценки: см. пояснительную записку
Список рекомендуемой литературы

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с.

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с

Тема Практические основы деятельности портье

Практическое занятие № 2 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - регистрировать и размещать гостей

знать: - порядок поселения в гостиницу

Практическое задание

Разработать план и диалоги портье с гостями деловой игры «Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний»

Практические рекомендации

Ознакомиться с правилами создания деловой игры

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2020

Тема Развитие гостиничной индустрии на современном этапе

Практическое занятие № 3 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - составлять расчёт оплаты за проживание в гостинице

знать: - основные концепции формирования гостиничного предприятия

Практическое задание

Понятие гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги

Особенности номеров связанных с обеспечением удобства для людей с ограниченными возможностями

Экскурсионные услуги, предлагаемые гостиницей

Практические рекомендации

Составить диалог портье с гостями и предложить посещение исторических и культурных мест в Великом Новгороде

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. М.: КНОРУС, 2021 – 200с..

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с.

Тема Претензии связанные с неудовлетворительным обслуживанием гостей

Практическое занятие № 4 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: -корректно отвечать на жалобы гостей

знать: - правила рассмотрения претензий гостей

Практическое задание

Причины возникновения претензий. Правила рассмотрения претензий. Виды комплиментов

Провести мониторинг видов претензий в гостиницах Великого Новгорода

Деловая игра «Работа с жалобами клиентов. Работа с жалобами» Составить диалог портье – клиент

Практические рекомендации

Рассмотреть основные причины претензий клиентов в гостиницах Великого Новгорода и их устранение

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.

Тема Организация обслуживания постоянных гостей и VIP – клиентов

Практическое занятие № 5 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: -уметь обслуживать постоянных и VIP- гостей

знать: - правила расчёта с гостями при отъезде

Практическое задание

Составить диалоги портье с гостем «Выезд гостя»; «Оформление выезда гостя»; «Формирование счета за услуги гостиницы»

Практические рекомендации

Изучить правила обслуживания гостей при выезде из гостиницы

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2020 — 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2020 — 214с

Тема Выполнение обязанностей ночного портье

Практическое занятие № 6 (2 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: -проводить аудит счетов за проживание и дополнительные услуги

знать: - основные функции портье и правила ночного аудита

Практическое задание

Составить сценарий деловой игры: «Проверка счетов за проживание и дополнительные услуги»; «Контроль движения номерного фонда»

«Подготовить отчёт о деятельности гостиницы за сутки»; «Обязанности ночного портье при выписке гостя». При сценария деловой игры использовать возможности программы 1С Отель

Практические рекомендации

Изучить основные функции портье и правила ночного аудита

Требования к результатам работы

устный ответ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л.Тимохина. — М.:ИздательствоЮрайт, 2021. — 336 с

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.:ИздательствоЮрайт, 2020. — 331 с.

Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

- 1.Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
- 2.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
- 3.Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
- 4.Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
- 5.Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
- 6.Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.

Дополнительная литература:

- 1.Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
- 2.Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
- 3.Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
- 4.Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
- 5.Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
- 6.Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
- 7.Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

Журналы периодического издания

1. «ОТЕЛЬ»
2. «Пять звёзд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «Гостиничное дело»

Интернет – ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
- 2.<http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№№ п/п	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	ФИО лица, ответственного за изменение	Подпись	Номера и дата Распорядительного Документа о принятии изменений