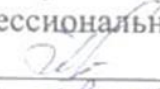



ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

**Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы**

«1 **СОГЛАСОВАНО**  
Директор института среднего  
профессионального образования  
 Т.Г. Прокопович  
«30» августа 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор института индустрии  
туризма и гостеприимства  
 А.А. Иванцов  
«30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине профессионального модуля МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

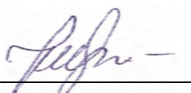
код, специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация: менеджер

форма обучения: очная


Москва, 2021

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки России от «07» мая 2014 г. № 415, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Разработчик рабочей программы  преп. Фирсова А.Е.


Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела  
Протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного  
и ресторанного дела

 к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и  
контроля качества образовательного процесса

 Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения  
и контроля качества образовательного процесса

 Катунина Е.И.

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

## 1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Менеджер должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

**ОК 1.** - Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК 2.** - Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3.** – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**ОК 4.** - Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

**ОК 6.** – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7.** – Брать на себя ответственность за работу членом команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

**ОК 8.** – Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** – Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

**ПК 3.1** - Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

**ПК 3.2** - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (рум-сервис)

**ПК 3.3** – Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице

**ПК 3.4** – Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

## 1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

С целью овладения вышеуказанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы профессионального модуля должен **иметь практический опыт**:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

В ходе освоения программы профессионального модуля обучающийся **должен уметь**:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

В ходе освоения программы профессионального модуля обучающийся **должен знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

### 1.3. РЕКОМЕНДУЕМОЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ НА ОСВОЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Вид учебной работы	Всего часов
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	124
в том числе:	
- лекции	48
- практические и семинарские занятия	56
<b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>	36
в том числе:	

- курсовая работа	20
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	-
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	4
- работа с литературой, источниками сети Интернет	6
- другие виды СРС	
Вид промежуточной аттестации ( экзамен)	экз
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	<b>160</b>

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности в соответствии с программой, в том числе овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Содержание компетенции
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	124
в том числе:	
- лекции	48
- практические и семинарские занятия	56
<b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>	36
в том числе:	
- курсовая работа	20
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	-
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	
- работа с литературой, источниками сети Интернет	
- другие виды СРС	
Вид промежуточной аттестации ( экзамен)	Экз
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	160

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМ

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции	
			всего	в т.ч.					
				Л	Семинары	Практические занятия			Другие виды работ <sup>1</sup>
1	Тема 1.1 Порядок организации уборочных работ в гостинице.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК1
2	Тема 1.2 Технология и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК1
3	Тема 2.1 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК2
4	Тема 3.1. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК2
5	Тема 3.2. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК3
6	Раздел 4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК2
7	Тема 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и	6		2	2			2	ОК1-9 ПК3

<sup>1</sup> Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	чистку, получение готовых заказов.								
8	Тема 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха.	12		2	4			6	ОК1-9 ПК 1
10	Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха.	8		2	4			2	ОК1-9 ПК 2
11	Тема 6.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 2
12	Тема 6.2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 2
13	Тема 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 1
14	Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице.	12		2	6			4	ОК1-9 ПК 1
15	Тема 8.2 Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.	10		4	4			2	ОК1-9 ПК 2
16	Тема 9.1 Особенности обслуживания в номерах (room-service).	8		2	2			4	ОК1-9 ПК 2
17	Тема 10.1 Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 3
18	Тема 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 1
19	Тема 12.1. Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах.	8		2	2			4	ОК1-9 ПК 2
20	Тема 12.2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 3
21	Тема 13.1. Использование в гостинице замковых систем.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 3
22	Тема 14.1. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 2
23	Тема 14.2. Правила организации хранения ценностей проживающих.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 4
24	Тема 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	6		2	2			2	ОК1-9 ПК 4
25	<b>Всего</b>	<b>160</b>		<b>48</b>	<b>56</b>			<b>36</b>	

## 5.2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### Темы курсовых работ

1. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания.
2. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания.
3. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы.
4. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы.
5. Организация питания в гостиницах.
6. Организация предоставления основных услуг в гостинице.
7. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
8. Организация предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице.
9. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
10. Особенности обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания.
11. Особенности обслуживания в отелях экономического класса.
12. Особенности обслуживания в отелях среднего класса.
13. Особенности обслуживания в курортных гостиницах.
14. Особенности обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха.
15. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации).
16. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания.
17. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.
18. Организация работы службы room-service.
19. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания.
20. Организация работы Бизнес-центра.
21. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.
22. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
23. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания.
24. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.
25. Организация предоставления комплиментов гостям в процессе проживания.

## 7.3. Подготовка к семинарским занятиям

### Семинар 1

**Тема: 1.1.** Порядок организации уборочных работ в гостинице.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладом рассматривающим порядок организации уборочных работ в гостинице.

**Цель семинарского занятия:** Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.



### **Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 2.**

**Тема: 1.2.** Технология и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

**Цель семинарского занятия:** 1. Подготовка рефератов «Оборот белья в гостинице». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

### **Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 3**

**Тема: 2.1.** Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

**Цель семинарского занятия:** Подготовка сообщений «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных заданий.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

### **Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.

4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

#### **Семинар 4.**

**Тема: 3.1., 3.2.** Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице, организацию и технологии их предоставления.

**Цель семинарского занятия:** изучение вопросов организации оказания различных видов «комплиментов». Основные и дополнительные, платные и бесплатные услуги в гостинице и их связь с персональными услугами.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

#### **Семинар 5**

**Тема: 4.1.** Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка рефератов «Бытовые услуги».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

#### **Семинар 6**

**Тема: 5.1.** Разновидности организации досуга и отдыха. Технологии организации досуга и отдыха.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим организации досуга и отдыха, технологии организации досуга и отдыха.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 7

**Тема: 6.1., 6.2.** Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной мебели и оборудования.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим порядок инвентаризации сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной мебели и оборудования.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 8

**Тема: 7.1.** Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим процедуру порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций по теме «Процедура возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.

3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 9**

**Тема: 8.2.** Комплекс питания в гостинице. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.

**Форма проведения семинара:**

Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим комплекс питания в гостинице, Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Ресторан при гостинице». Подготовка рефератов «Классификация ресторанов по категориям».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 10, 11**

**Тема: 9.1.** Особенности обслуживания в номерах (room-service).

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологии и организацию обслуживания в номерах (room-service).

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка рефератов «Служба обслуживания на этажах».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 11, 12**

**Тема: 10.1.** Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор

ситуационных задач по теме. Подготовка презентаций «Организационная структура комплекса питания».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 13, 14, 15**

**Тема: 11.1.** Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка сообщений «Решение конфликтных ситуаций с гостями при порче имущества гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостинице.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 16, 17, 18**

**Тема: 12.1., 12.2.** Пожарная безопасность охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим организацию пожарной безопасности охраны труда и техника безопасности в гостиницах, правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка рефератов «Охрана труда и техника безопасности в гостиницах». Действия дежурного персонала гостиницы при пожаре в дневное и ночное время. Особенности эвакуации людей с ослабленным здоровьем и ограниченными возможностями передвижения при пожаре и ЧС.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным

им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 19, 20**

**Тема: 13.1.** Использование в гостинице замковых систем.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим технологию использования в гостинице замковых систем.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентации «Виды и характеристики популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 21, 22, 23**

**Тема: 14.1, 14.2.** Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Правила организации хранения ценностей проживающих.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Правила организации хранения ценностей проживающих.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 24, 25**

**Тема: 15.1.** Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных задач по теме.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### **Семинар 26**

**Тема: 16.1.** Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка сообщений «Решение конфликтных ситуаций с гостями при порче личных вещей», «Решение конфликтных ситуаций при возмещении ущерба гостю». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостям.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 2010.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. –М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2010.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

## **6. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**

### **6.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

а) нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2008.

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

4. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

б) основная литература

5. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.

6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: Инфра- М, 2011.

в) дополнительная литература

9. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Феникс, 2005

10. Бальба Н.г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели.рестораны. Туризм. 2006. № 3.

11. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: Издательство: Вершина, 2007.

г) ресурсы сети «Интернет»

12. Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libgost.ru/>

13. Бизнес-план [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.profz.ru/>

14. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в ред. от 4 октября 2012 г. №1007) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/166149/>

15. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы дисциплины; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

При работе над дисциплинаровой работой обучающимся оказывается педагогическая консультационная помощь.

Дисциплина считается освоенной при условии получения положительной оценки на экзамене.

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

**а) перечень оборудования специализированного кабинета:** Реализация программы дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предполагает наличие учебного кабинета «Бронирование гостиничных услуг». Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания).

**б) учебно-методические материалы, средства обучения** (компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты, наглядные пособия, CD (служба приема и размещения (Франция), географические карты, комплекты контрольно-оценочных средств).



**в) перечень информационных технологий** (компьютер с лицензионным программным обеспечением по управлению номерным фондом гостинцы, информационно-справочные и поисковые системы).

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ**

### **8.1. Примерные вопросы к экзамену**

1. Организационная структура службы.
2. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостя.
3. Основные нормативные документы, регламентирующие права и обязанности гостя и исполнителя услуг.
4. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы.
5. Функциональные обязанности службы
6. Виды бронирования, каналы бронирования, коэффициент загрузки гостиницы.
7. Единый расчетный час, среднесуточная стоимость номера.
8. Требования к соблюдению паспортно – визовых формальностей. Закон РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
9. Технология обслуживания гостя в службе приема и размещения.
10. Функциональные обязанности работника службы приема и размещения.
11. Виды оплаты гостиничных услуг. Порядок оплаты. Тарифы и система скидок.
12. Требования к информационному обеспечению гостя.
13. Общие положения и основные понятия используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ.
14. Порядок предоставления услуг, дополнительные услуги, бесплатные услуги.
15. Расторжение гостем договора на услуги, права гостя.
16. Гражданский Кодекс РФ и ответственность исполнителя за сохранность личных вещей потребителя.
17. Виды договоров на оказание гостиничных услуг, требования Гражданского Кодекса РФ.
18. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень услуг, в зависимости от классификации гостиницы.
19. Предмет Договора на оказание услуг (договор комиссии, агентский договор, договор возмездного оказания услуг).
20. Ответственность сторон, цены и порядок расчетов, формы расчетов.
21. Процедура предварительного бронирования, оказание визовой поддержки, групповое бронирование – требования.
22. Подготовка и организация работы, использование современных средств коммуникации.
23. Правила внутреннего трудового распорядка (обзор).
24. Процедура и организация работы с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей (требования Закона «О защите прав потребителей»).
25. Перечень основных навыков, умений и знаний работников службы приема, размещения и бронирования для выполнения должностных обязанностей.
26. Учет рабочего времени, основные обязанности сотрудника и работодателя.
27. Учет рабочего времени в ночное время, праздничные дни, программы поощрения сотрудников, дисциплинарные взыскания.
28. Требования к внешнему виду (личная гигиена, медицинские требования, форменная одежда)
29. Материальная ответственность сторон трудового договора (материальная ответственность работника, порядок взыскания ущерба).
30. Положение о службе приема и размещения – основные требования к составлению.
31. Основные разделы Положения, задачи стоящие перед службой.

32. Взаимоотношения с другими подразделениями гостиницы, занятых в процессе обслуживания, права сотрудников службы и ответственность.
33. Управленческая структура гостиничного предприятия, основные службы гостиницы и их функции.
34. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения.
35. Принципы разработки стандартов обслуживания – требования.
36. Исполнение работниками службы стандартов обслуживания.
37. Продажа номеров – использование системы продаж (стандарт).
38. Выполнение просьб и пожеланий гостей (замкнутый цикл обслуживания), контроль за исполнением.
39. Организация процедуры выезда гостя.
40. Требования и исполнения стандарта телефонного этикета.

## **8.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины**

### **Форма проведения:**

- **экзамен**, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии.

### **Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:**

**«отлично»** - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

**«хорошо»** – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

**«удовлетворительно»** – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

**«неудовлетворительно»** – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

