**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по специальности **43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Квалификация: менеджер

2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УПР\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Малаштанова«\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы,протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина | Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07.05.2014 г., зарегистрирован в Минюсте регистрационный №32876 ,от 26.06.2014 г. |
| CОГЛАСОВАНОнаучно-методический совет протокол №\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М.Ребрина |

Разработчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э. Фарзалиева

начальник службы приема и размещения

ООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Паспорт рабочей программы производственной практики ………………  | 5 |
| 2 Структура и содержание программы производственной практики ……… | 11 |
| 3 Условия реализации рабочей программы производственной практики ……  | 21 |
| 4 Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики  | 22 |

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

* 1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код**  | Наименование результата обучения |
| ОК 01.  | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 02.  | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 03.  | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 04.  | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 05.  | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 06.  | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 07.  | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 08.  | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 09.  | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
| **ПМ.01** | **«Бронирование гостиничных услуг»** |
| ПК 1.1. | Принимать заказ от потребителей и оформлять его |
| ПК 1.2.  | Бронировать и вести документацию |
| ПК 1.3.  | Информировать потребителя о бронировании |
| **ПМ.02** | **Прием, размещение и выписка гостей** |
| ПК 2.1.  | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2.  | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. |
| ПК 2.3.  | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4  | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.5  | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| ПК 2.6  | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| **ПМ.03** | **«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** |
| 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 выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| ПК 3.3.  | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.4. | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| **ПМ.04** | **Продажи гостиничного продукта** |
| ПК 4.1. | Выявлять спрос на гостиничные услуги. |
| ПК 4.2.  | Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| ПК 4.3.  | Оценивать конкурентноспосбность оказываемых гостиничных услуг. |
| ПК 4.4 | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| **ПМ.05** |  **«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** |
| 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 выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| ПК 3.3.  | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.4. | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |

Преддипломная практика как вид работы направлена на проверку готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломной работы) в организациях (учреждениях) различных организационно-правовых форм.

Во время преддипломной практики студенты могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы преддипломной практики.

Преддипломная практика проводится в организациях (учреждениях) на основе договоров, заключаемых между колледжем и этими организациями (учреждениями).

Организацию и руководство преддипломной практикой осуществляют руководители практики от колледжа и от образовательной организации (учреждении).

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной и производственной (по профилю специальности) практики.

1.2 Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения программы производственной практики, формы отчетности

Целью производственной практики является:

- формирование общих и профессиональных компетенций: ОК.01-ОК.09, ПК.1.1-ПК.1.3, ПК.2.1-ПК.2.6, ПК.3.1-ПК.3.4, ПК.4.1-ПК.4.4;

- комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг.

- Прием, размещение и выписка гостей.

- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

- Продажи гостиничного продукта.

- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии;

- развитие общих и профессиональных компетенций;

- освоение современных производственных процессов, технологий;

- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики студент должен

**иметь практический опыт в:**

**ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»:**

* приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
* информирования потребителя о бронировании;

**ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»:**

* + приема, регистрации и размещения гостей;
	+ предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
	+ участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
	+ контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ подготовки счетов и организации отъезда гостей;
	+ проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»:**

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

**ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»:**

* + изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
	+ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
	+ выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
	+ участия в разработке комплекса маркетинга;

**ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»:**

* + выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице;
	+ предоставления гостям дополнительных бытовых услуг;
	+ работы с электроприборами и уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда;

**уметь:**

**ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»:**

* организовывать рабочее место службы бронирования;
* оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
* вести учет и хранение отчетных данных;
* владеть технологией ведения телефонных переговоров;
* аннулировать бронирование;
* консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
* осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
* использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

**ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»:**

* + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;

**ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»:**

* + 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, 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 оборудования 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;

**ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»:**

* + выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
	+ проводить сегментацию рынка;
	+ разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
	+ оценивать эффективность сбытовой политики;
	+ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
	+ формулировать содержание рекламных материалов;
	+ собирать и анализировать информацию о ценах;

**ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»:**

* + убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, санузлы и другие закрепленные помещения;
	+ производить смену постельного белья и полотенец в установленные сроки и после каждого выезда гостей;
	+ принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение;
	+ контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей;
	+ своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования;
	+ поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной;
	+ пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.);
	+ строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях;

Целью преддипломной практики является:

- формирование общих и профессиональных компетенций: ОК.01-ОК.09, ПК.1.1-ПК.1.3, ПК.2.1-ПК.2.6, ПК.3.1-ПК.3.4, ПК.4.1-ПК.4.4;

- комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности;

- сбор и систематизация материала по теме выпускной квалификационной работе.

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии;

- развитие общих и профессиональных компетенций;

- освоение современных производственных процессов, технологий;

- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм;

- проверка профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;

- подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

С целью овладения видами профессиональной деятельности обучающийся в ходе преддипломной практики должен:

**Иметь практический опыт в:**

* - приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
* информирования потребителя о бронировании;
	+ приема, регистрации и размещения гостей;
	+ предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
	+ участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
	+ контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ подготовки счетов и организации отъезда гостей;
	+ проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
	+ организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
	+ предоставления услуги питания в номерах;
	+ оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
	+ изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
	+ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
	+ выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
	+ участия в разработке комплекса маркетинга;
	+ выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице;
	+ предоставления гостям дополнительных бытовых услуг;
	+ работы с электроприборами и уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда;

**1.3 Организация практики**

Освоение рабочей программы производственной практики заключается в практическом закреплении знаний и умений, полученных при изучении всех профессиональных модулей по специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис». Занятия по производственной практике проводятся на базе предприятий, предоставляющих гостиничные услуги или предприятий, которые имеют возможность предоставить весь перечень работ по программе практики.

Производственная практика проводится концентрированно после освоения всех разделов каждого из модулей. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках каждого профессионального модуля является освоение всех междисциплинарных курсов этого профессионального модуля.

В основные обязанности руководителя практики от колледжа входят:

* проведение практики в соответствии с содержанием тематического плана и содержания практики;
* установление связи с руководителями практики от организаций;
* разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
* осуществление руководства практикой;
* контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
* формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;
* совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
* разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Студенты при прохождении практики обязаны:

* полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
* соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
* изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

По окончании практики студент сдаёт:

- дневник практики;

- отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики.

По результатам практики руководителями практики от колледжа и от организации формируется:

- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения студентом профессиональных компетенций,

- характеристика на студента по освоению общих компетенций.

**Базами практики являются:**

- ООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»;

- ООО «Новосити» (Хилтон Гарден Инн Новороссийск).

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**2.1 Объем производственной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование видов практики** | **Семестр** | **Количество часов** |
| **Всего** |  | **684** |
| в том числе: |  |  |
| **Производственная практика (по профилю специальности)** |
| ПП.01 по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» | **4** | 54 |
| ПП.02 по ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» | **4** | 54 |
| ПП.03 по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» | **6** | 126 |
| ПП.04 по ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта» | **6** | 90 |
| ПП.05 по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» | **4** | **108** |
| ПП.05 по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» | **6** | **108** |
| **Производственная практика (преддипломная)** |
| **Преддипломная практика**  | **8** | **144** |

**2.2 Тематический план и содержание производственной практики**

**2.2.1. Тематический план и содержание производственной (по профилю специальности) практики:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Содержание** | **Виды деятельности** | **Объем часов** | **Период проведения** |
| **ПП.01 по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»** | **54** | 4 семестр |
| МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | 1. Принимать участие в ознакомлении с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле. Ознакомление с материально-техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронирования.
 | 6 |  |
| 1. Принимать участие в получении навыка приема заказов на бронирование от потребителей. Пользование нормативными документами при бронировании номеров
 | 6 |
| 1. Принимать участие в получении навыка выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения. Выполнение работ по документационному обеспечению процесса бронирования гостиничных услуг
 | 6 |
| 1. Принимать участие в получении навыка информирования потребителя о бронировании.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении работ по бронированию номеров/мест для различных категорий граждан
 | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении работ по резервированию гостиничных услуг при внесении предоплаты
 | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении работ по подтверждению и аннуляции брони. Контроль оказания услуг при бронировании.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в ознакомлении с технологией ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования
 | 6 |
| 1. Принимать участие в изучении современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом. Пользование инновационными технологиями при бронировании номеров и услуг
 | 4 |
| **Дифференцированный зачет** | 2 |
| **ПП.02 по ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»** | **54** | 4 семестр |
| МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» | 1. Принимать участие в прохождении инструктажа и проверки знаний по технике безопасности. Отработка умения строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях
 | 6 |  |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта приема, регистрации и размещения гостей; отработка умения организовывать рабочее место службы приема и размещения; Отработка умения регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта предоставления информации гостям об услугах в гостинице; отработка умения информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
 | 6 |
|  | 1. Принимать участие в отработке умения составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
 | 6 |
|  | 1. Принимать участие в отработке навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; отработка умения выполнения обязанностей ночного портье;
 | 6 |
|  | **Дифференцированный зачет** | 6 |
| **ПП.03 по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** | **126** | 6 семестр |
| МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»  | 1. Принимать участие в изучении структуры гостиничного предприятия в целом и отдельных подразделений гостиницы. Проведение инструктажа на рабочих местах для обслуживающего персонала.
 | 6 |  |
| 1. Принимать участие в организации и контроле работ персонала хозяйственной службы
 | 6 |
| 1. Принимать участие в организации и контроле уборки номеров
 | 6 |
| 1. Принимать участие в организации и контроле уборки служебных помещений и помещений общего пользования
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении документов по приемке номеров
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении документов по переводу гостей из одного номера в другой
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг по SPA-услуг
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг **э**кскурсионного обслуживания
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оказании персональных и дополнительных услуг транспортного обслуживания
 | 6 |
| 1. Принимать участие в обеспечении хранения ценностей проживающих
 | 6 |
| 1. Принимать участие в контроле соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
 | 6 |
| 1. Принимать участие в предоставлении услуг питания в номерах
 | 6 |
| 1. Принимать участие в комплектовании сервировочной тележки room-service, произведение сервировки столов
 | 6 |
| 1. Принимать участие в осуществлении различных приемов подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
 | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении и ведении документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы
 | 6 |
|  | 1. Принимать участие в проведении инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнении инвентаризационных ведомостей
 | 6 |
|  | 1. Принимать участие в составлении актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечении соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним
 | 6 |
|  | 1. Принимать участие в предоставлении услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
 | 4 |
|  | Дифференцированный зачет | 2 |
| **ПП.04 по ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»** | **90** | 6 семестр |
| МДК.04.01 «Организация продаж гостиничного продукта» | Принимать участие в проведении сегментирования потребительского рынка гостиничных услуг города Новороссийска. | 6 |  |
| Принимать участие в выборе и характеристике целевых потребительских сегментов, изучении и анализе потребностей потребителей гостиничного продукта, подборе соответствующего им гостиничного продукта; | 6 |
| Принимать участие в овладении навыками работы с корпоративными клиентами. | 6 |
| Принимать участие в составлении договоров по бронированию и предоставлению гостиничных услуг с организациями, турфирмами, турагентствами. разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; | 6 |
| Принимать участие в проведении ситуационного анализа маркетинговой среды гостиничного предприятия. | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с процессом планирования маркетинга в гостиничном предприятии. | 6 |
|  Принимать участие в составлении характеристики и оценки точек соприкосновения, как основы поддержания постоянства качества обслуживания в гостинице. выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; | 6 |
| Принимать участие в разработке предложений по составлению программы повышения качества обслуживания.  | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с ассортиментной и ценовой политикой гостиничного предприятия. . Разработка предложений по инновационной деятельности гостиницы. | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с символикой, униформой и другими элементами фирменного стиля предприятия. Разработка предложений. | 6 |
| Принимать участие в распространении рекламного продукта гостиницы. | 6 |
| Принимать участие в составлении характеристики различных уровней гостиничного продукта. Разработка предложений по расширению ассортимента дополнительных платных услуг. Участие в разработке комплекса маркетинга; | 6 |
| Принимать участие в подготовке материалов для участия в мероприятиях по стимулированию сбыта. | 6 |
| Принимать участие в подготовке материалов для участия в мероприятиях по связям с общественностью. | 6 |
| Принимать участие в подготовке и оформление отчета по практике | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **ПП.05 по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** | **108** | 4 семестр |
| **Раздел 1 Организация и технология выполнения уборочных работ** | 1. Принимать участие в прохождении инструктажа и проверке знаний по технике безопасности.
 | 6 |  |
| 1. Принимать участие в отработке умения строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых помещений в гостинице.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания нежилых помещений в гостинице.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения убирать и содержать в чистоте санузлы и другие закрепленные помещения
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения производить смену постельного белья и полотенец в установленные в гостинице сроки
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения производить смену постельного белья и полотенец после каждого выезда гостей
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.)
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования
 | 6 |
| **Раздел 2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг гостям** | 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт).
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта предоставления гостям дополнительных бытовых услуг.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения обеспечивать своевременное выполнение заказов на бытовые услуги;
 | 6 |
| **Раздел 3. Организация и реализация мер по обеспечению безопасности и качества труда горничных** | 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с электроприборами в соответствии с правилами безопасности труда.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда.
 | 6 |
| **ПП.05 по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** | **108** | 6 семестр |
| **Раздел 4 Организация и технология выполнения уборочных работ, предоставления дополнительных услуг гостям, обеспечение безопасности и качества труда горничных** | 1. Принимать участие в прохождении инструктажа и проверке знаний по технике безопасности.
 | 6 |  |
| 1. Принимать участие в отработке умения строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения убирать и содержать в чистоте санузлы и другие закрепленные помещения
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения производить смену постельного белья и полотенец в установленные в гостинице сроки
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения производить смену постельного белья и полотенец после каждого выезда гостей
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.)
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования
 | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт).
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта предоставления гостям дополнительных бытовых услуг.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях умения обеспечивать своевременное выполнение заказов на бытовые услуги;
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с электроприборами в соответствии с правилами безопасности труда.
 | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда.
 | 6 |
| 1. **Дифференцированный зачет**
 | **6** |

**2.2.2. Тематический план и содержание производственной (преддипломной) практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов, видов деятельности | Содержание | Объем часов |
| Раздел 1. Ознакомление с объектом практики | Принимать участие в прохождении инструктажа и проверке знаний по технике безопасности | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении со структурой предприятия и его подразделений и с их функцией | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с организацией технической оснащенности предприятия, основными технико-экономическими показателями работы предприятия | 6 |
|
| **Раздел 2. Изучение функций и содержание работы основных отделов предприятия** | Принимать участие в изучении структуры гостиничного предприятия, роли и места подразделений в технологическом процессе обслуживания потребителей гостиничных услуг. | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с документацией по оперативно-производственному планированию загрузки гостиницы | 6 |
| Принимать участие в изучении функций отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию заявок и их передачу заинтересованным службам гостиницы. | 6 |
| Принимать участие в изучении функций отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда. | 6 |
| Принимать участие в изучении современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом. | 6 |
| Принимать участие в изучении функций отделов и служб; должностных обязанностей исполнителей, обеспечивающих санитарное содержание жилых и нежилых помещений, а также осуществляющих прием и выполнение заявок на обслуживание дополнительными услугами. | 6 |
| Принимать участие в изучении и формирование характеристики основных категорий потребителей; сегментирование потребительского рынка гостиничных услуг в городе и крае;  | 6 |
| Принимать участие в изучении современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих технологический процесс обслуживания; технологическое оборудование, рабочий инвентарь. | 6 |
| **Раздел 3. Работа в качестве мастера (дублера)** | Принимать участие в приобретении практических навыков приема заявок по различным каналам поступления информации (телефон, факс, Интернет, письменные формы и др.).  | 6 |
| Приобретение практических навыков встречи гостей на «дальних» и «ближних» подступах. Приобретение практических навыков регистрации гостей; техника выбора и назначения гостевого с наличием брони или по свободному поселению.  | 6 |
| Принимать участие в приобретении практических навыков оформления анкет. Приобретение практических навыков статистического учета проживающих, формирования базы данных о постоянных гостях сверка списков выбывших. | 6 |
| Принимать участие в обучении стандартам и этикету поведения с гостями. Национальные традиции в обслуживании питанием и другими дополнительными услугами. Культура речи и деловой этикет. | 6 |
| Принимать участие в приобретении практических навыков приема заявок по различным видам дополнительного обслуживания. Принимать участие в организации исполнения заявок, использовании современных технических средств для осуществления обратной связи с заказчиками гостиничных услуг. | 6 |
| Принимать участие в системе договорных отношений с корпоративными клиентами и овладение навыками составления договоров; в формировании перспективных планов загрузки гостиниц; разработка и распространение рекламного продукта гостиницы; участие в разработке планов мероприятий по связям с общественностью. | 6 |
| Принимать участие в приобретении практических навыков получения и исполнения сменного задания, практических навыков выполнения уборочных работ в жилом номере. | 6 |
| **Раздел 4. Сбор и систематизация материалов по теме дипломной работы** | Принимать участие в обобщении материала по технологическим процессам обслуживания гостей с момента регистрации и до выписки | 6 |
| Принимать участие в определении схемы взаимодействия основных служб гостиницы, организационной структуры предприятия | 6 |
| Принимать участие в обобщении материала по экономическим показателям гостиничного предприятия | 6 |
| Принимать участие в изучении и обобщении материала по конкретному гостиничному предприятию: местоположение, организационно-правовые формы, история развития, категория и тд. | 6 |
| Применение теоретических аспектов темы дипломной работы на конкретном предприятии гостиничной индустрии **Сбор и систематизация материала, необходимого для раскрытия темы дипломной работы** | 6 |
| Получение итоговой оценки преддипломной практики | 6 |
|  | Всего | 144 |

3 Условия реализации рабочей программы производственной практики

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) требует наличия рабочего места Портье и Горничной.

Технические средства обучения:

- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование и технологическое оснащение рабочего места:

- оборудование и инструменты предприятия прохождения практики по профилю специальности;

- программное обеспечение профессионального назначения.

3.2 Информационное обеспечение обучения

**ПП.01 «Производственная практика»**

**Основные источники:**

1 Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 96 c.

2 Документационное обеспечение управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. — 391 c.

**Дополнительные источники:**

1. Ёхина М.А Бронирование гостиничных услуг / М.А. Ёхина – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах (3-е изд., стер.) учебное пособие / М.А. Ёхина, - М.: Издательский центр «Академия», 2016. -208.
3. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса (1-е изд.) учебник / Н.В. Корнеев - М. : Академия, 2016. - 288 с. -
4. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , Ю.М. Белозерова - М.: «Высшее образование», 2016. – 336 с.
5. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие/ С.В Сенаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина –М.:ПРОФИль, 2012. -336 с.
6. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учеб. Пособие / С.С. Скобкин., «Гриф», 2013. - 431с.
7. Жигилий, Е. Мастер ЗВОНКА : как объяснять, убеждать, продавать по телефону / Е. Жигилий. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 330 c.
8. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву / А.В. Тихомирова, - М.: «Гриф», 2016. -192 с.
9. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016.-304с.
10. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова., -М. «Высшая школа», 2016. - 400 с.
11. Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2016. - 208 с.
12. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие, 5-е изд., перер. и доп.(изд:2) / Виноградова М.В., Панина З.И., - М.: «Гриф», 2010, -448 с.
13. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. -2016. - 352 с.
14. Управление гостиницами и ресторанами: Учеб. пособие / Кабушкин Н.И., -М.: «Гриф», 2013. - 416 с.
15. Персонал сферы гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций + Рекомендации по разработке / Труханович Л.В., Щур Д.Л., -М.: «Гриф», 2012. -160 с.

**Интернет-ресурсы:**

1 - <https://worldskills.ru/>

2 - <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/>

3 - <https://seagalaxy.com/>

4 - <http://www.iprbookshop.ru/>

5 - <http://prohotelia.com/>

**ПП.02 «Производственная практика»**

**Основные источники:**

1 Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 171 c. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/72410.html

2 Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 c. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html

3 Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83149.html

4 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва: Дашков и К, 2019. — 284 c. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/85647.html

5 Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 204 c. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75213.html

6 Информационные технологии в туристической индустрии. Учебное пособие. Есаулова С.П., 2019, Ай Пи Эр Медиа

7 Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. Мальшина Н.А., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа

8 Технологии гостиничной деятельности. Учебное пособие. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа

9 Инновации в гостиничной деятельности. Учебное пособие. Сафронова Т.Н., 2020. Сибирский Федеральный Университет

10 Введение в гостеприимство. Уокер Джон Р., 2019, ЮНИТИ – ДАНА

11 Процессное управление в сервисе. Учебное пособие. Ильина О.В., Копылова Т.В, Хныкина Т.С., Стародубцев Г.Ю., 2019. Санкт – Петербургский политехнический университет Петра Великого

12 Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания. Арифуллин М.В., Путрик Ю.С., Ефимова Г.Н., Караневский П.И., Макушева О.Н., Потапова С.А., Троицкая Н.Г., 2019, Московский гуманитарный университет.

**Дополнительные источники:**

|  |
| --- |
| 1 Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., «Гриф», -2014, -288 с.  |
| 2 Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2014. - 208 с. |
| 3 Организация культурно-досуговой деятельности (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., - М.: «Гриф», -2014, -192 с.  |
| 4 Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.-304с. |
| 5 Технология и организация гостиничных услуг (2-е изд., испр.) учебное пособие / Арбузова Н.Ю. -М.: «Гриф»., 2014. -224 с. |
| 6 Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин, -М.: «Гриф», 2014.-511 с. |

1. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 240 с.
2. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек- М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2018 - 240 с.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова - М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2017 - 400 с.

10 История гостеприимства: практикум:учеб.пособие / Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко- М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с.

1. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 6-е изд.,перераб. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /И.И.Потапова - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 320 с.
3. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 304 с.
4. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования / Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с.

15 Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 c. — ISBN 978-5-98079-807-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/14520.html

16 Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство: учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 c. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/12699.html

17 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 c. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/7029.html

18 Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 c. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/939.html

19 Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 352 c. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/40876.html (

20 Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 c. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/10903.html

20 Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 c. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:

[http://www.iprbookshop.ru/75021.html](http://www.iprbookshop.ru/75021.html%2021%20%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0.%20%D0%A3%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%B5.%20%D0%90%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%A2.%D0%93.%2C%20%D0%A2%D0%B0%D0%BD%D1%87%D0%B5%D0%B2%20%D0%96.%2C%202016.%20%D0%A3%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%A3%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%2C%20%D0%AD%D0%91%D0%A1%20%D0%90%D0%A1%D0%9222%20%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B0.%20%D0%A3%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%B5.%20%D0%9A%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D1%87%20%D0%A2.%D0%90.%2C%202015%2C%20%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%8F23%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE.%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%83%D0%BC.%202016.%20%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%B8%D0%B1%D0%B8%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%20%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%C2%AB%D0%9D%D0%98%D0%9D%D0%A5%C2%BB24%20%D0%A1%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B4%D0%B0.%20%D0%A3%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%B5.%20%D0%95%D0%BB%D1%84%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%AE.%D0%9C.%2C%20%D0%98%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%B0%20%D0%90.%D0%93.%2C%20%D0%9C%D0%B8%D1%85%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9A.%D0%AE.%2C%20%D0%A0%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%88%D0%B0%D1%83%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%81%20%D0%A2.%D0%90.%2C%202016.%20%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%B0%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%2C%20%D0%A1%D0%B5%D0%BA%D0%B2%D0%BE%D0%B9%D1%8F)

21 Технологии комфорта. Учебное пособие. Аносова Т.Г., Танчев Ж., 2016. Уральский Федеральный Университет, ЭБС АСВ

22 Организация планирования деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие. Казакевич Т.А., 2015, Интермедия

23 Гостиничное дело. Практикум. 2016. Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»

24 Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. Учебное пособие. Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю., Радишаускас Т.А., 2016. Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

**ПП.03 «Производственная практика»**

**Основные источники:**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 c. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83149.html
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 284 c. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/85647.html
4. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 204 c. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75213.html
5. Информационные технологии в туристической индустрии. Учебное пособие. Есаулова С.П., 2019, Ай Пи Эр Медиа
6. Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. Мальшина Н.А., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа
7. Технологии гостиничной деятельности. Учебное пособие. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа
8. Инновации в гостиничной деятельности. Учебное пособие. Сафронова Т.Н., 2020. Сибирский Федеральный Университет
9. Введение в гостеприимство. Уокер Джон Р., 2019, ЮНИТИ – ДАНА
10. Процессное управление в сервисе. Учебное пособие. Ильина О.В., Копылова Т.В, Хныкина Т.С., Стародубцев Г.Ю., 2019. Санкт – Петербургский политехнический университет Петра Великого
11. История гостеприимства: практикум:учеб.пособие / Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко- М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с.

**Дополнительные источники:**

1. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., «Гриф», -2014, -288 с.
2. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 304 с.
3. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования / Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с.
4. Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2014. - 208 с.
5. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/55904.html
6. Деятельность службы безопасности гостиницы : учебное пособие для студентов направления подготовки «Гостиничное дело», «Экономическая безопасность» / Е. И. Макринова, Е. С. Переверзева, В. В. Григорьева, Е. О. Святая ; под редакцией Т. С. Кулакова. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2017. — 144 c. — ISBN 978-5-4383-0162-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/73640.html
7. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 c. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: [http://www.iprbookshop.ru/75021.html](http://www.iprbookshop.ru/75021.html%20%0D2)
8. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 c. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/72410.html Технологии комфорта. Учебное пособие. Аносова Т.Г., Танчев Ж., 2016. Уральский Федеральный Университет, ЭБС АСВ
9. Организация планирования деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие. Казакевич Т.А., 2015, Интермедия
10. Гостиничное дело. Практикум. 2016. Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»
11. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе. Учебное пособие. Прончева О.К., 2015. Омский государственный институт сервиса
12. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. Учебное пособие. Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю., Радишаускас Т.А., 2016. Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя
13. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания. Арифуллин М.В., Путрик Ю.С., Ефимова Г.Н., Караневский П.И., Макушева О.Н., Потапова С.А., Троицкая Н.Г., 2017, Московский гуманитарный университет.
14. Организация культурно-досуговой деятельности (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., - М.: «Гриф», -2014, -192 с.
15. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.-304с.
16. Технология и организация гостиничных услуг (2-е изд., испр.) учебное пособие / Арбузова Н.Ю. -М.: «Гриф»., 2014. -224 с.
17. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин, -М.: «Гриф», 2014.-511 с.
18. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 240 с.
19. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек- М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2018 - 240 с.
20. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова - М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2017 - 400 с.
21. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 6-е изд.,перераб. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
22. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /И.И.Потапова - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 320 с.
23. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 c. — ISBN 978-5-98079-807-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/14520.html
24. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство: учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 c. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/12699.html
25. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 c. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/7029.html
26. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 c. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/939.html
27. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 352 c. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/40876.html (
28. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 c. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/10903.html

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

**ПП.04 «Производственная практика»**

**Основные источники:**

1 Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2019. - 207 с. : ил.

2 Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. —
205 c.

3 Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 c.

4 Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие. - М. : ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2019. - 400 с. : ил.

5 Маркетинг в туризме. Дурович А.П. – М.: «Высшая школа», 2019. – 316 с.

6 Васильева, Е. А. Маркетинг в сервисе : практикум / Е. А. Васильева, А. В. Васильева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 208 c.

7 Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 70 c.

8 Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 233 c.

9 Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 204 c.

**Дополнительные источники:**

1 Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 199 c.

2 Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : Учебное пособие, Издательский центр«Академия», 2014. – 345 с.

3 Корнеевец, В.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 172 c.

4 Мусакин А.А. Малый отель: учебное пособие. – Санкт-Петербург, «Питер», 2013. – 278 с.

5 Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 c.

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.iprbookshop.ru/>
2. <https://worldskills.ru/>
3. <https://www.booking.com/>
4. <http://gostinica.org>
5. <http://prohotel.ru/>

**ПП.05 «Производственная практика»**

**Основные источники (ОИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ОИ 1 | Гостиничный сервис: учебник | Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек | М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2019 - 240 с. |
| ОИ 2 | Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие / | А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова | М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 400 с. |
| ОИ 3 | История гостеприимства: практикум:учеб.пособие | Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко | М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с. |
| ОИ 4 | Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» | Кучеренко, И. М. | Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. |

**Дополнительные источники (ДИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ДИ 1 | Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие | Ефимова, Г. Н. | Москва : Московский гуманитарный университет, 2012. |
| ДИ 2 | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.: Учебное пособие. | А.В. Сорокина | М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009 |
| ДИ 3 | Организация и технология гостиничного обслуживания.(8-е изд., стер.) учебник. | Под ред. Ляпина А.Ю | М.:ПрофОбрИздат, 2008 |
| ДИ 4 | Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства (изд:5)  | **-** | М.:«Гриф», 2006 |
| ДИ 5 | Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим | Мусакин А.А. | СПб.: Питер, 2007 |
| ДИ 6 | Технология и организация гостиничных услуг (2-е изд., испр.) учебное пособие | Арбузова Н.Ю. | М.:«Гриф», 2009 |
| ДИ 7 | Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие | Клепцова, О. И. | Омск : Омский государственный институт сервиса, 2012. |
| ДИ 8 | Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) | Медлик, С. | Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 |
| ДИ 9 | Гостиничное дело : учебное пособие | Кусков, А. С. | Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. |
| ДИ 10 | Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов, учебник для СПО | Ляпина И.Ю. | М.: «Академия», 2004 |
| ДИ 11 | Организация гостиничного дела : учебное пособие / | Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. | Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. |
| ДИ 12 | Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие | Дмитриев, А. В. | Москва : Евразийский открытый институт, 2011. |
| ДИ 13 | Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений СПО | М.А.Ёхина. | М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с. |
| ДИ 14 | Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие  | О. К. Прончева. | Омск : 2015. — 72 c |
| ДИ 15 | Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие | Т.А. Джум, Н.И. Денисова | М. «Высшая школа», 2016 |
| ДИ 16 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания : учебник для студ.учреждений сред.проф.образования | И.И.Потапова | М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с |
| ДИ 17 | Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования | Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева. | "Академия", 2015. |

**Интернет-ресурсы (И-Р):**

И-Р 1 - http://www.hoteline.ru

И-Р 2 - <http://www.goste.ru>

И-Р 3 - http://www.hotelcentr.ru

И-Р 4 - <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы текущего контроля и оценки освоенных компетенций** |
| **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг** |
| ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его | **Приобретение практического опыта:**- приема заказов на бронирование от потребителей; | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики  |
| **Сформированные умения:**- организовывать рабочее место службы бронирования;-оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- вести учет и хранение отчетных данных;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- аннулировать бронирование;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию | **Приобретение практического опыта:**- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; |
| **Сформированные умения:**- организовывать рабочее место службы бронирования;-оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- вести учет и хранение отчетных данных;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- аннулировать бронирование;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании | **Приобретение практического опыта:**- информирования потребителя о бронировании |
| **Сформированные умения:**- организовывать рабочее место службы бронирования;-оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- вести учет и хранение отчетных данных;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- аннулировать бронирование;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| **ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей** |
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. | **Приобретение практического опыта:**- приема, регистрации и размещения гостей; | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики  |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. | **Приобретение практического опыта:**- предоставления информации гостям об услугах в гостинице; |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. | **Приобретение практического опыта:**- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. | **Приобретение практического опыта:**- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); |  |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. | **Приобретение практического опыта:**- подготовки счетов и организации отъезда гостей; |  |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | **Приобретение практического опыта:**- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены |  |
| **Сформированные умения:*** + организовывать рабочее место службы приема и размещения;
	+ регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
	+ информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
	+ готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
	+ контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	+ оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
	+ поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
	+ составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	+ выполнять обязанности ночного портье;
 |
| **ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания** |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | **Приобретение практического опыта:**- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики  |
| **Сформированные умения:*** + 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, экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
	+ контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
 |
| ПК 3.2. Организовывать выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | **Приобретение практического опыта:**- предоставления услуги питания в номерах; |
| **Сформированные умения:*** + комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
	+ осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
 |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | **Приобретение практического опыта:**- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| **Сформированные умения:*** + проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
	+ составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
 |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | **Приобретение практического опыта:**- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| **Сформированные умения:*** + предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
 |
| **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта** |
| ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. | **Приобретение практического опыта:**- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики  |
| **Сформированные умения:*** + выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
	+ проводить сегментацию рынка;
	+ разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
	+ оценивать эффективность сбытовой политики;
	+ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
	+ формулировать содержание рекламных материалов;
	+ собирать и анализировать информацию о ценах
 |
| ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. | **Приобретение практического опыта:**- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; |
| **Сформированные умения:*** + выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
	+ проводить сегментацию рынка;
	+ разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
	+ оценивать эффективность сбытовой политики;
	+ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
	+ формулировать содержание рекламных материалов;
	+ собирать и анализировать информацию о ценах
 |
| ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. | **Приобретение практического опыта:**- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; |
| **Сформированные умения:*** + выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
	+ проводить сегментацию рынка;
	+ разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
	+ оценивать эффективность сбытовой политики;
	+ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
	+ формулировать содержание рекламных материалов;
	+ собирать и анализировать информацию о ценах
 |
| ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. | **Приобретение практического опыта:*** + участия в разработке комплекса маркетинга;
 |
| **Сформированные умения:*** + выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
	+ проводить сегментацию рынка;
	+ разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
	+ оценивать эффективность сбытовой политики;
	+ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
	+ формулировать содержание рекламных материалов;

собирать и анализировать информацию о ценах |
| **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | **Приобретение практического опыта:**- выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице;- предоставления гостям дополнительных бытовых услуг; | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики  |
| **Сформированные умения:*** + 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, экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
	+ контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
 |
| ПК 3.2. Организовывать выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | **Приобретение практического опыта:**- предоставления услуги питания в номерах; |
| **Сформированные умения:*** + комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
	+ осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
 |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | **Приобретение практического опыта:**- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| **Сформированные умения:*** + проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
	+ составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
 |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | **Приобретение практического опыта:**- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| **Сформированные умения:*** + предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
 |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформировать профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы текущего контроля и оценки освоенных компетенций** |
| ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация интереса к будущей профессии | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;- использование различных источников, включая электронные | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 06. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы;- проявление ответственности за работу подчиненных | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |