
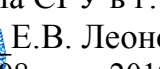


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Сочинский государственный университет»  
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УРиКО  
 В.В. Екимова  
« 30 » 08 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала СГУ в г. Анапе  
 Е.В. Леонова  
« 30 » 08 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б2.О.02 (Пд) Преддипломная практика


Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»


Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Зав. кафедрой   
к.п.н., доцент Стародуб К.А.  
(степень, звание Ф.И.О.)

Составитель   
к.п.н., доцент Стародуб К.А.  
(степень, звание Ф.И.О.)

Анапа 2019 г.

Программа по практике «Преддипломная практика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



\_\_\_\_\_ Стародуб К.А., к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК

«Альбатрос»  
(внешний эксперт)

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма Протокол №\_\_1\_\_ от «\_\_30\_\_»\_\_08\_\_20\_\_19\_\_г.

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ /Белоцерковская Н.В. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол №\_\_1\_\_ от «\_\_30\_\_»\_\_08\_\_20\_\_19\_\_г.

Председатель УМСН \_\_\_\_\_ /Екимова В.В. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Стародуб К.А. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_»\_\_\_\_201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_»\_\_\_\_201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_»\_\_\_\_201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
/подпись/ /Ф.И.О./

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	5
1.1	Цели и задачи практики .....	5
1.2	Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения.....	5
1.3	Сроки проведения практики.....	5
1.4	Место практики в структуре образовательной программы.....	6
1.5	Планируемые результаты обучения при прохождении практики .....	7
2.	СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	16
2.1.	Структура (этапы) прохождения практики.....	16
2.2.	Задание на практику .....	17
3.	ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ.....	21
4.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ.....	22
4.1.	Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования .....	22
4.2.	Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики.....	32
5.	УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	37
6	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	46
7.	ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ.....	44

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1 Цели и задачи практики

Целями преддипломной практики направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля Гостиничная деятельность являются закрепление теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных в процессе освоения основной образовательной программы, получение профессионального опыта, а также сбор и анализ материала, необходимого для написания выпускной квалификационной работы.

Типы задач производственной (преддипломной) практики:

- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта гостиничных, санаторно-курортных предприятий;
- овладение технологиями обслуживания клиентов;
- приобретение навыков организаторской работы в коллективе;
- приобщение к маркетинговым исследованиям спроса и сбыта;
- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний;
- овладение новейшими технологиями, навыками работы на конкретных должностях в предприятии гостиничной индустрии;
- получение навыков самостоятельного решения задач стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;
- подготовка практического и нормативно-справочного материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

### 1.2 Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения

1.2.1 Вид (тип) практики: преддипломная практика.

1.2.2 Способы проведения практик:

- *стационарная практика* проводится в филиале или в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен филиал;
- *выездная практика* связана с необходимостью направления обучающихся и преподавателей к местам проведения практик, расположенным вне территории населенного пункта, в котором расположен филиал. Выездная производственная практика может проводиться в полевой форме в случае необходимости создания специальных условий для ее проведения.

1.2.3. Практика проводится в дискретной форме:

- по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для каждого вида (совокупности видов) практики;
- по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

### 1.3 Сроки проведения практики

Сроки прохождения – «Преддипломная практика» для студентов очной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Календарным учебным графиком на соответствующий учебный год.

Общая трудоемкость производственной практики – «Преддипломная практика» составляет 4 недели, 6 зачетных единиц, 216 часов.

#### 1.4 Место практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика Б2.О.02 относится к блоку Б2 «Практики» - преддипломная практика программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Объем практики составляет 216 часов. Преддипломная практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении основной профессиональной образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность.

Прохождение практики должно обеспечить обучающемуся возможность закрепить полученные во время обучения знания, навыки и умения и обеспечить возможность написания выпускной квалификационной работы.

Преддипломная (производственная) практика закрепляет компетенции, полученные при изучении дисциплин базового и вариативного компонентов ФГОС 3++, а также курсов по выбору студентов, помогает освоить основы гостиничного дела и приобрести умения и навыки в осуществлении производственной деятельности в сфере гостеприимства.

Прохождение данной практики необходимо как предшествующее для выполнения выпускной квалификационной работы.

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются:

а) в части психолого-педагогической подготовки дисциплина «Основы международного протокола», «Психология», «Психология делового общения», «Речевая коммуникация и деловое общение» и др.

б) в части предметной подготовки – дисциплины Блока Б1 «Организация питания в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», «Управление персоналом гостиниц и ресторанов», «Введение в индустрию гостеприимства», «Организация гостиничного дела», «Маркетинг гостиничного предприятия» и др.

Содержание производственной практики логически и содержательно - методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами.

Перед прохождением преддипломной практики студент должен:

**знать:** профессиональную терминологию, основные технологии гостиничной деятельности, основы информатики и информационных технологий в сфере гостиничного дела;

**уметь:** использовать основные социально-культурные технологии в гостиничной деятельности; обрабатывать информацию, необходимую для анализа ресурсов, формирования и продвижения услуг предприятий гостеприимства; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства; применять этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты гостиничной деятельности;

**владеть:** навыками использования основных социально-культурных технологий в гостиничной деятельности; навыками изучения личности потребителя; навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе гостиничной деятельности; этическими основами, деловым этикетом и эстетическими аспектами гостиничной деятельности; навыками и приемами эффективности продвижения и реализации услуг на предприятиях гостеприимства.

Прохождение данной практики необходимо как предшествующее для государственной итоговой аттестации.

## 1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Результатом преддипломной практики является получение знаний и навыков в проведении исследований, необходимых для формирования у студента опыта и навыков профессиональной деятельности. Особенностью преддипломной практики является ее ориентация на понимание увеличивающегося разнообразия современных методов управления гостиничным предприятием, приобретение навыков и установок на комбинирование типов управления в соответствии с конкретными условиями экономического развития общества и туристской отрасли. В результате прохождения данной практики студент должен приобрести следующие знания, практические навыки и умения в соответствии с профессиональными компетенциями.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции</b>			
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>
		УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принята решений в профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p>

		УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	УК-2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	<p><b>Знать:</b> основные способы решения профессиональных задач</p> <p><b>Уметь:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
		УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	<p><b>Знать:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. <b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативно-правовой документацией</p>



		УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методом ми оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты	<b>Знать:</b> основные методы оценки продолжительности и стоимости проекта; <b>Уметь:</b> рассчитать ресурсные затраты; <b>Владеть:</b> методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта;
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	<b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приёмов социального взаимодействия в команде; <b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых вопросов; <b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции
		УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии	<b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде. <b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их. <b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии.
		УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей. <b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.	<b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. <b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. <b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.

		<p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p>
		<p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>
<p>Межкультурное взаимодействие</p>	<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском</p>	<p>УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем</p>	<p><b>Знать:</b> особенности межкультурного взаимодействия, обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем.</p> <p><b>Уметь:</b> адекватно воспринимать межкультурное разнообразие общества.</p> <p><b>Владеть:</b> организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных особенностей;</p>

	контекстах	УК-5.2 Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися - представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм	<p><b>Знать:</b> основные формы и типы коммуникаций;</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей</p> <p><b>Владеть:</b> профессиональными навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>
		УК-5.3 Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации	<p><b>Знать:</b> основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей</p> <p><b>Владеть:</b> навыками выявления особенностей разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия с целью устранения разногласий и конфликтов в процессе межкультурной коммуникации.</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования	<p><b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приёмов социального взаимодействия в команде;</p> <p><b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых вопросов;</p> <p><b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции</p>
		УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития	<p><b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде.</p> <p><b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии.</p>
		УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленном фок	<p><b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей.</p> <p><b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.</p>

Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	<b>Знать:</b> основные способы самоорганизации и саморазвития, нормы ЗОЖ; <b>Уметь:</b> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <b>Владеть:</b> навыками самоорганизации и саморазвития для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
		УК-7.2 Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> основы физической культуры и здорового образа жизни; <b>Уметь:</b> использовать основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий; <b>Владеть:</b> здоровьесберегающими технологиями с учётом внешних и внутренних условий при реализации конкретной профессиональной деятельности.
		УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования	<b>Знать:</b> средства и методы укрепления здоровья; <b>Уметь:</b> грамотно использовать средства и методы укрепления индивидуального здоровья для физического самосовершенствования; <b>Владеть:</b> средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования для успешной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1 Выявляет возможные угрозы для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<b>Знать:</b> основные угрозы для жизни и здоровья человека. <b>Уметь:</b> пользоваться средствами защиты при возникновении чрезвычайных ситуаций. <b>Владеть:</b> методами анализа о возможных угрозах для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
		УК-8.2 Предпринимает необходимые действия по обеспечению безопасности в повседневной жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций	<b>Знать:</b> особенности разработки положений техники безопасности рабочих мест средств размещения <b>Уметь:</b> разрабатывать требования техники безопасности рабочих мест средств размещения <b>Владеть:</b> основными методиками планирования управления ресурсами средств безопасности
		УК-8.3 Демонстрирует приемы оказания первой помощи пострадавшему	<b>Знать:</b> приёмы оказания первой помощи пострадавшему. <b>Уметь:</b> организовать мероприятия по защите предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и оказанию первой помощи пострадавшим. <b>Владеть:</b> методами оценки эффективности использования ресурсов защиты предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и оказания первой помощи пострадавшим.
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и	<b>Знать:</b> передовые решения для обеспечения основных потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного

	современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	общественного питания	питания. <b>Уметь:</b> определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания и применять их на практике. <b>Владеть:</b> современными информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания и применять их для решения технологических задач.
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основные технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать основные технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания и применять их на практике. <b>Владеть:</b> алгоритмами поиска и внедрения технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основное специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> использовать различные виды специализированного программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> особенности управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> применять основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> основными методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знать:</b> методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства <b>Уметь:</b> оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон размещения <b>Владеть:</b> методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства
		ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХЛССП, ГОСТ, интегрированные системы)	<b>Знать:</b> особенности оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию <b>Уметь:</b> осуществлять оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию <b>Владеть:</b> основными методиками оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<b>Знать:</b> принципы исследования рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками анализа, синтеза, наблюдения рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	<b>Знать:</b> особенности продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> применять компьютер как средство управления продажами услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
		ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	<b>Знать:</b> методы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет <b>Уметь:</b> продвигать услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыком работы с компьютером как средством управления информацией, навыком анализа, синтеза, наблюдения рынка услуг, продаж и продвижения услуг организаций
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-	<b>Знать:</b> особенности производственно-экономических показателей в оценке и анализе предприятий сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> проводить анализ и оценку экономического состояния предприятий сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> методами экономического анализа, организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде
		ОПК-5.2 Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение ОПК-	<b>Знать:</b> особенности планирования производственно-экономического состояния деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания

			<p><b>Уметь:</b> осуществлять текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> основами методик планирования экономико-производственного состояния организаций в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
		ОПК-5.3 Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	<p><b>Знать:</b> основные элементы и этапы принятия управленческих решений управления и планирования производственно-экономического состояния деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>
Право	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<p><b>Знать:</b> нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p><b>Владеть:</b> навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности</p>
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</p> <p><b>Владеть:</b> основными приемами, соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</p>
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p><b>Знать:</b> основные нормативные требования документооборота предприятий</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечивать документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками обеспечения документооборота предприятий сферы гостеприимства</p>
Безопасность обслуживания	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знать:</b> правила безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> безопасно обслужить потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> правилами безопасного обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>

выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>Знать:</b> нормы и правила охраны труда и техники безопасности <b>Уметь:</b> обеспечить соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности <b>Владеть:</b> навыками обеспечения соблюдения норм и правил охраны труда и техники безопасности
--	--	---

Основой для оценки качества компетенций, приобретенных в результате прохождения преддипломной практики, является отзыв руководителя практики от предприятия, дневник, отчет студента по практике и результаты защиты отчета по практике.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Структура (этапы) прохождения практики

Основным содержанием данного вида практики является обучения студента методам и технологиям работы с научно-практической информацией в сфере гостеприимства, что используется в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.

№ п/п	Этапы практики	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет)*	Формы контроля
1	1.Подготовительный этап (включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	Установочная конференция. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия).Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики с руководителем практики от профильной организации.	36/1	Журнал установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики
2	Экспериментальный этап (эмпирический)	Ознакомление с инструктивными материалами и нормативными актами организации Ознакомление со структурой организации, сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте; выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации; сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия гостеприимства; дополнительные исследования путем наблюдения,	72/2	Дневник Раздел в отчете



		анкетирования, интервью и т.п., осуществление измерений. Изучение потребностей потребителей. Сбор материалов для выполнения самостоятельного исследования по теме ВКР		
3	Аналитический	Изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.; сравнительный анализ конкурентов; исследование целевого рынка потребителей услуг предприятия гостеприимства; получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания; оценку влияния различных факторов внешней и внутренней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях туристической индустрии; анализ сильных и слабых сторон предприятия; краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием.	72/2	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала. Проведение зачетного занятия. Подготовка выпускной квалификационной работы. Защита практики.	36/1	Дневник Раздел в отчете Отзыв Защита отчета
		Всего часов/зет:	216/6	

\* - 1 зет – 36 акад.ч.

## 2.2. Задание на практику

### Задание 1. Техника безопасности на рабочем месте

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить правила техники безопасности на рабочем месте.
2. Ознакомиться с опытом выявления опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостинице.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### Задание 2. Общая характеристика гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Общая характеристика гостиничного предприятия: организационно-правовая форма предприятия, категория гостиницы по звездности.
  2. Основные виды деятельности, миссия, цели и задачи, организационная структура, географическое положение, масштаб деятельности (сетевая, независимая).
  3. Характеристика предоставляемых услуг.
  4. Описание рынка, на котором работает гостиничное предприятие, его позиции.
  5. Хозяйственные связи и организация взаимодействия с субъектами внешней среды гостиницы(с турфирмами).
  6. Изучение структуры и системы управления предприятием.
  7. Договоры франшизы.
  8. Управляющая компания.
- Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### **Задание 3. Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия.**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Основные показатели деятельности гостиницы.
2. Статистический и экономический анализ показателей гостиницы.
3. Динамика структуры выручки.
4. Цены и тарифы.
5. Динамика среднего тарифа по типам номеров.
6. Коэффициент доходности номерного фонда.
7. Выручка от дополнительных услуг предприятия.
8. Динамика среднего чека ресторана.
9. Исследование результатов деятельности функциональных подразделений организации.
10. Определение и анализ затрат гостиничного предприятия и служб гостиницы.
11. Анализ прибыльности (убыточности) деятельности гостиничного предприятия и его служб.
12. Пути повышения эффективности деятельности гостиницы.
13. Доходный менеджмент.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### **Задание 4. Анализ системы управления гостиничного предприятия.**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Система управления гостиничным предприятием.
2. Основные функции и задачи структурных подразделений системы управления.
3. Основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов, инструктивные материалы, определяющие деятельность организации).
4. Содержание и организация связей служб гостиницы в системе управления.
5. Организационная структура; - работа административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления); - работа службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения: службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение и функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции); - работа обслуживающего персонала (швейцар, официанты, бармены, инструктора по бильярду, боулингу и т.д.); - работа VIP-зала; - анимационная деятельность на предприятии; - казино, игровые автоматы; - работа службы общественного питания (состав предприятий, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания); - работа коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности); - работа

технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы различных систем); - работа вспомогательной службы (состав службы, наличие банно-прачечного комбината, транспортного хозяйства, садового хозяйства и др.); - фирменный стиль предприятия.

6. Стратегия и тактика административного управления. Эффективность и результативность системы управления.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### **Задание 5. Информационная система управления.**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Общая схема информационных потоков в организации и ее характеристика. Коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.).

2. Коммуникации между уровнями управления и подразделениями.

3. Информационный процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации).

4. Информационные технологии в гостинице (Структурированная кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование) – СКС.

5. Телефония гостиницы, отеля (офисная и гостевая)

6. Телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения.

7. Система управления электронными замками гостиницы.

8. Доступ в интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi).

9. Учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы.

10. Эквайринг в гостинице, отеле.

11. Сайт гостиницы, отеля.

12. Системы онлайн бронирования гостиницы, отеля.

13. Вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы.

14. Видеонаблюдение гостиницы, отеля.

15. Системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, применяемые АСУ в гостинице.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### **Задание 6. Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Технологии обслуживания гостей в гостинице.

2. Выбор оптимальных технологических процессов в соответствии с требованиями потребителя.

3. Соблюдение стандартов предприятия.

4. Технологический алгоритм гостевого цикла.

5. Проектирование функциональных технологических процессов.

6. Анализ и оценка качества технологических процессов в гостиницах.

7. Адаптация инновационных, современных технологий к деятельности гостиниц.

8. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

### **Задание 7. Управление маркетингом гостиничного предприятия**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Организация маркетинговой деятельности на предприятии.
2. Функции и задачи службы маркетинга.
3. Задачи и механизм действия подсистемы маркетинговых исследований на предприятии.
4. Информационная система маркетинга на предприятии, ее структура и функции. Анализ и оценка конкурентоспособности предприятия.
5. Формирование конкурентной стратегии предприятия.
6. Разработка плана маркетинговой деятельности на предприятии.
7. Система ценообразования на предлагаемые услуги и методика формирования цен.
8. Выработка соответствующих управленческих решений в области ценообразования.
9. Планирование продвижения гостиничных услуг на рынке.
10. Формирование коммуникационной политики предприятия.
11. Механизм внутреннего маркетинга на предприятии.
12. Формирование спроса.
13. Средства рекламы и их характеристика.
14. Роль рекламы в коммерческом успехе предприятия.
15. Электронные системы продаж.
16. Провайдеры гостиниц

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

#### **Задание 8. Управление персоналом.**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Кадровый потенциал предприятия и его формирование.
2. Классификация и образовательный уровень кадров (по категориям персонала).
3. Планирование и прогнозирование потребностей кадров (по категориям персонала).
4. Процесс подбора кадров руководителей и специалистов.
5. Система материального и морального стимулирования.
6. Функции управленческого персонала.
7. Диагностики профессиональной пригодности персонала, контроля организационного поведения.
8. Методы повышения эффективности профессионального мастерства кадров.
9. Обучение персонала.
10. Аттестация персонала.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

#### **Задание 9. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Факторы, определяющие качество.
2. Контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности.
3. Разработка стандартов организации и контроль их выполнения.
4. Современные методы контроля и оценки качества услуг.
5. Методы и инструменты управления качеством.
6. Измерение удовлетворенности потребителей.
7. Работ с жалобами потребителей.
8. Организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
9. VIP –обслуживание.
10. Программы лояльности.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7.

Задание преддипломной практики корректируется в соответствии с выбранной студентом темой выпускной квалификационной работы. Исходя из данного типа практики, основным содержанием работы студента должно быть обучение навыкам работы с информацией в исследовательских целях, поиск и анализ информации по теме выпускной квалификационной работы.

### **3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ**

По окончании преддипломной практики обучающийся в установленный срок предоставляет руководителю практики от филиала следующие документы:

- отчет о прохождении практики;
- дневник по практике;
- отзыв о прохождении практики подписанным руководителем практики от организации

Дневник и отчёт по практике являются основными документами, подтверждающими работу студента в период практики. Дневник преддипломной практики выдается студенту в единственном экземпляре. Студент получает его на организационном собрании (установочной конференции) перед выходом на практику. В начале практики в дневнике фиксируется индивидуальное задание, полученное студентом. Дневник заполняется ежедневно в течение всей практики. В него заносится краткая характеристика работ, которые пришлось выполнять студенту, и документов, с которыми он работал. Написание отчёта должно осуществляться студентом-практикантом систематически в ходе прохождения практики, а в последнюю неделю практики необходимо уделить особое внимание завершению написания и оформления отчёта.

Отчет по практике обучающийся защищает у руководителя (руководителей) практики от филиала, на защиту приглашается и руководитель практики от профильной организации. На защите отчёта по практике обучающийся должен проявить элементы компетентности, сформированные при выполнении задания.

Отчет сдается на кафедру, процесс защиты предполагает определение уровня овладения студентом практическими навыками работами и степени применения на практике полученных в период обучения в университете теоретических знаний. Окончанием практики считается положительная оценка защиты отчёта, зафиксированная в ведомости и зачётной книжке студента.

Студенты, не прошедшие практику и не предоставившие отчёт в установленные сроки без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку за практику, признаются имеющими академическую задолженность с последующим отчислением из университета.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной практики проводится в форме дифференцированного зачета с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной профессиональной деятельности по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчёта, уровень теоретической и практической подготовки студента.

Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ

Содержание промежуточной аттестации по Преддипломной практике раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС 3++.

Оценочные средства по практике содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики от организации, отчет студента по итогам практики);
- требования к защите отчета по итогам практики;
- примерные вопросы промежуточной аттестации по преддипломной практике.

##### 4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Показатели/Критерии индикатора достижения компетенции	№ задания	Оценочное средство
<b>Универсальные компетенции</b>				
УК-1	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

		тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.		
	УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-2	УК-2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	<p><b>Знать:</b> основные способы решения профессиональных задач</p> <p><b>Уметь:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	<p><b>Знать:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p><b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с нормативно-правовой документацией</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты	<b>Знать:</b> основные методы оценки продолжительности и стоимости проекта; <b>Уметь:</b> рассчитать ресурсные затраты; <b>Владеть:</b> методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта;	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-3	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	<b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; <b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых вопросов; <b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и	<b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде. <b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их. <b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя



	ассертивность в межличностном взаимодействии			
	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей. <b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-4 языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.	<b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. <b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. <b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения. <b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации. <b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	<p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-5	<p>УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем</p>	<p><b>Знать:</b> особенности межкультурного взаимодействия, обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем.</p> <p><b>Уметь:</b> адекватно воспринимать межкультурное разнообразие общества.</p> <p><b>Владеть:</b> организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных особенностей;</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	<p>УК-5.2 Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися - представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм</p>	<p><b>Знать:</b> основные формы и типы коммуникаций;</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей</p> <p><b>Владеть:</b> профессиональными навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	УК-5.3 Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации	<b>Знать:</b> основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия. <b>Уметь:</b> анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей <b>Владеть:</b> навыками выявления особенностей разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия с целью устранения разногласий и конфликтов в процессе межкультурной коммуникации.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-6	УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования	<b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приёмов социального взаимодействия в команде; <b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых вопросов; <b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития	<b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде. <b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их. <b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок	<b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия. <b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей. <b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-7	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа	<b>Знать:</b> основные способы самоорганизации и саморазвития, нормы ЗОЖ; <b>Уметь:</b> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <b>Владеть:</b> навыками самоорганизации и саморазвития для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	жизни			
	УК-7.2 Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> основы физической культуры и здорового образа жизни; <b>Уметь:</b> использовать основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий; <b>Владеть:</b> здоровьесберегающими технологиями с учётом внешних и внутренних условий при реализации конкретной профессиональной деятельности.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования	<b>Знать:</b> средства и методы укрепления здоровья; <b>Уметь:</b> грамотно использовать средства и методы укрепления индивидуального здоровья для физического самосовершенствования; <b>Владеть:</b> средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования для успешной профессиональной деятельности.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
УК-8	УК-8.1 Выявляет возможные угрозы для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<b>Знать:</b> основные угрозы для жизни и здоровья человека. <b>Уметь:</b> пользоваться средствами защиты при возникновении чрезвычайных ситуаций. <b>Владеть:</b> методами анализа о возможных угрозах для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-8.2 Предпринимает необходимые действия по обеспечению безопасности в повседневной жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций	<b>Знать:</b> особенности разработки положений техники безопасности рабочих мест средств размещения <b>Уметь:</b> разрабатывать требования техники безопасности рабочих мест средств размещения <b>Владеть:</b> основными методиками планирования управления ресурсами средств безопасности	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	УК-8.3 Демонстрирует приемы оказания первой помощи пострадавшему	<b>Знать:</b> приемы оказания первой помощи пострадавшему. <b>Уметь:</b> организовать мероприятия по защите предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и оказанию первой помощи пострадавшим. <b>Владеть:</b> методами оценки эффективности использования ресурсов защиты предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и оказания первой помощи пострадавшим.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-1	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> передовые решения для обеспечения основных потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания и применять их на практике.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

		<b>Владеть:</b> современными информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания и применять их для решения технологических задач.		
	ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основные технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать основные технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания и применять их на практике. <b>Владеть:</b> алгоритмами поиска и внедрения технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основное специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> использовать различные виды специализированного программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-2	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> особенности управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> применять основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> основными методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-3	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей	<b>Знать:</b> методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства <b>Уметь:</b> оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон размещения <b>Владеть:</b> методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	и заинтересованных сторон			
	ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХЛССП, ГОСТ, интегрированные системы)	<b>Знать:</b> особенности оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию <b>Уметь:</b> осуществлять оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию <b>Владеть:</b> основными методиками оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-4	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<b>Знать:</b> принципы исследования рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками анализа, синтеза, наблюдения рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	<b>Знать:</b> особенности продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> применять компьютер как средство управления продажами услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыками продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	<b>Знать:</b> методы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет <b>Уметь:</b> продвигать услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> навыком работы с компьютером как средством управления информацией, навыком анализа, синтеза, наблюдения рынка услуг, продаж и продвижения услуг организаций	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-5	ОПК-5.1 Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-	<b>Знать:</b> особенности производственно-экономических показателей в оценке и анализе предприятий сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> проводить анализ и оценку экономического состояния предприятий сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> методами экономического анализа, организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-5.2 Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать	<b>Знать:</b> особенности планирования производственно-экономического состояния деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> осуществлять текущее и	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	наиболее эффективное решение ОПК-	перспективное экономическое планирование деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> основами методик планирования экономико-производственного состояния организаций в сфере гостеприимства и общественного питания		
	ОПК-5.3 Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	<b>Знать:</b> основные элементы и этапы принятия управленческих решений управления и планирования производственно-экономического состояния деятельности подразделений и организации в целом в сфере гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности <b>Владеть:</b> навыками принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<b>Знать:</b> нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области <b>Уметь:</b> осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области <b>Владеть:</b> навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-6	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания <b>Уметь:</b> соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания <b>Владеть:</b> основными приемами, соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<b>Знать:</b> основные нормативные требования документооборота предприятий <b>Уметь:</b> обеспечивать документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями. <b>Владеть:</b> навыками обеспечения документооборота предприятий сферы гостеприимства	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ОП К-7	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> правила безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> безопасно обслужить потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <b>Владеть:</b> правилами безопасного обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>Знать:</b> нормы и правила охраны труда и техники безопасности <b>Уметь:</b> обеспечить соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности <b>Владеть:</b> навыками обеспечения соблюдения норм и правил охраны труда и техники безопасности	1-9	Отчет Дневник Отзыв руководителя
--	---	---	-----	---

#### 4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики

##### Критерии и шкалы оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики и прохождения практики в целом

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
1	Дневник по практике	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность, аккуратность заполнения дневника по практике,</li> <li>- наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации,</li> <li>- полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент,</li> <li>- своевременность сдачи</li> </ul>	<p>Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника полно отражена информации и приобретенные практические навыки.</p> <p>Оценка «хорошо» — основные требования к дневнику выполнены, но при этом допущены недочёты, имеются упущения в оформлении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к оформлению дневника практики.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — дневник практики не заполнен или не представлен вовсе.</p>
2	Отчет о прохождении практики	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие отчета по практике утвержденной структуре, а его содержания заданиям,</li> <li>- степень раскрытия сущности вопросов,</li> <li>- полнота, логичность изложения материала,</li> <li>- соблюдение требований к оформлению.</li> </ul>	<p>Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.</p> <p>Оценка «хорошо» — основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.</p>
3	Отзыв	- уровень	Оценка «отлично» – показывает высокий уровень



	<p>руководителя практики от профильной организации</p>	<p>теоретической подготовки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение пользоваться терминологией</li> <li>- уровень сформированности профессиональных умений</li> <li>- уровень профессионального самосознания</li> <li>- мотивация обучающегося</li> <li>- отношение обучающегося к практике</li> <li>- индивидуальные особенности обучающегося</li> </ul>	<p>теоретической подготовки, грамотно пользуется профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике, показывает высокий уровень сформированности профессиональных умений и освоения практических навыков, четко ставит цели и достигает их, знает алгоритмы трудовых действий, свободно выполняет основные трудовые функции в рамках индивидуального задания, демонстрирует высокий уровень профессионального самосознания, имеет четкое представление о своей профессиональной роли, целях профессиональной деятельности, интересуется особенностями работы данной организации (предприятия), равнодушен к получаемым результатам, стремится сделать лучше, проявляя высокий уровень профессиональной мотивации, дисциплинирован, ответственно подходит к данным поручениям и выполнению задания, проявляет инициативу, творческий подход, самостоятельность, активность, обладает высокой культурой общения.</p> <p>Оценка «хорошо» - показывает хороший уровень теоретической подготовки, пользуется профессиональной терминологией, применяет полученные знания на практике, практические навыки и профессиональные умения освоены в достаточном объеме для выполнения основных трудовых функций в рамках индивидуального задания, ставит цели, но не всегда знает пути их достижения, знает основные алгоритмы трудовых действий, демонстрирует хороший уровень профессионального самосознания, знает цели профессиональной деятельности, но не всегда готов их достигать, представляет свою профессиональную роль, но нет сильного желания ей следовать, демонстрирует среднюю заинтересованность, проявляет достаточный уровень профессиональной мотивации, выполняет возложенные на него поручения, может обращаться за помощью при выполнении заданий, обладает культурой общения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» – показывает средний уровень теоретической подготовки, редко использует в речи профессиональную терминологию, частично применяет знания на практике, практические навыки и профессиональные умения находятся на среднем уровне, в связи с чем возникают трудности при выполнении индивидуального задания, действия репродуктивные, возникают затруднения при постановке целей, алгоритмы трудовых действий знает частично, демонстрирует средний уровень профессионального самосознания, имеет незначительные представления о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на низком уровне, достаточно пассивен при выполнении поручений, иногда проявляет безответственность, несамостоятелен, требуется помощь при выполнении заданий, культура общения средняя.</p> <p>«неудовлетворительно» – показывает низкий уровень теоретической подготовки, не использует в речи профессиональные термины, возникают значительные трудности при соотнесении</p>
--	--	---	--

			теоретических знаний и трудовых действий, профессиональные умения и практические навыки не развиты, в связи с чем возникают значительные трудности при выполнении индивидуального задания, действия полностью репродуктивные, возникают значительные трудности при постановке целей и путей их достижения, не знает алгоритмы трудовых действий в рамках задания на практику, нет представлений о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на очень низком уровне, с трудом выполняет задания, безответственен, уклоняется от выполнения поручений, имеет низкую культуру общения.
4	Защита отчета по практике	- умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы	Оценка «отлично» — выставляется студенту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. Оценка «хорошо» — выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя. Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. Оценка «неудовлетворительно» — выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения преддипломной практики проводится в форме зачета с оценкой с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной работе по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчёта, уровень теоретической и практической подготовки студента. По результатам аттестации практики выставляется дифференцированная оценка.

Для проведения промежуточной аттестации по итогам практики формулируются вопросы в зависимости от задания по практике.

### **Вопросы для промежуточной аттестации по производственной практике**

#### **Задание 1. Техника безопасности на рабочем месте**

1. Каковы правила техники безопасности на рабочем месте?
2. Охарактеризуйте опыт выявления опасностей.
3. Назовите мероприятия по защите человека от негативных воздействий в гостинице.

#### **Задание 2. Общая характеристика гостиничного предприятия.**

4. Охарактеризуйте гостиничное предприятие: организационно-правовую форму предприятия, категорию гостиницы по звездности.

5. Назовите основные виды деятельности, миссию, цель и задачи, организационную структуру, географическое положение, масштаб деятельности (сетевая, независимая).
6. Охарактеризуйте предоставляемые услуги.
7. Опишите рынок, на котором работает гостиничное предприятие, его позиции.
8. Назовите хозяйственные связи и организация взаимодействия с субъектами внешней среды гостиницы (с турфирмами).
9. Назовите структуру и системы управления предприятием.
10. Применяются ли договоры франшизы?
11. Определите механизм управления гостиницей.

### **Задание 3. Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия.**

12. Назовите основные показатели деятельности гостиницы.
13. Дайте краткий обзор статистического и экономического анализа показателей гостиницы.
14. Охарактеризуйте динамику и структуру выручки.
15. Охарактеризуйте цены и тарифы.
16. Проанализируйте динамику среднего тарифа по типам номеров.
17. Чему равен коэффициент доходности номерного фонда?
18. Ему равна выручка от дополнительных услуг предприятия?
19. Какова динамика среднего чека ресторана?
20. Каковы результаты деятельности функциональных подразделений организации?
21. Каковы затраты гостиничного предприятия и служб гостиницы?
22. Охарактеризуйте прибыльность (убыточность) деятельности гостиничного предприятия и его служб.
23. Каковы пути повышения эффективности деятельности гостиницы?
24. В чем заключается доходный менеджмент?

### **Задание 4. Анализ системы управления гостиничного предприятия.**

25. Какова система управления гостиничным предприятием?
26. Назовите основные функции и задачи структурных подразделений системы управления.
27. Назовите основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов, инструктивные материалы, определяющие деятельность организации).
28. В чем заключается содержание и организация связей служб гостиницы в системе управления?
29. Охарактеризуйте организационную структуру: - работа административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления); - работа службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения: службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение и функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции); - работа обслуживающего персонала (швейцар, официанты, бармены, инструктора по бильярду, боулингу и т.д.); - работа VIP-зала; - анимационная деятельность на предприятии; - казино, игровые автоматы; - работа службы общественного питания (состав предприятий, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания); - работа коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности); - работа технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы различных систем); - работа вспомогательной службы (состав службы, наличие банно-прачечного комбината, транспортного хозяйства, садового хозяйства и др.); - фирменный стиль предприятия.

30. Назовите стратегию и тактику административного управления, эффективность и результативность системы управления.

#### **Задание 5. Информационная система управления.**

31. Какова общая схема информационных потоков в организации и ее характеристика. Коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.)?

32. Как происходят коммуникации между уровнями управления и подразделениями.

33. Информационный процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации)?

34. Какие применяются информационные технологии в гостинице (структурированная кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование) – СКС)?

35. Охарактеризуйте телефонию гостиницы, отеля (офисная и гостевая)

36. Опишите телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения.

37. Какова система управления электронными замками гостиницы?

38. Как осуществляется доступ в интернет в гостинице, отеле (включая wi-fi)?

39. Каковы учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы?

40. Применяется ли эквайринг в гостинице, отеле?

41. Охарактеризуйте сайт гостиницы, отеля.

42. Какие системы онлайн бронирований применяют в гостинице, отеле?

43. Охарактеризуйте вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы.

44. Применяется ли видеонаблюдение гостиницы, отеля?

45. Какие системы контроля и учета доступа (скуд) гостиницы, применяемые АСУ в гостинице?

#### **Задание 6. Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе**

46. Каковы технологии обслуживания гостей в гостинице?

47. В чем заключается выбор оптимальных технологических процессов в соответствии с требованиями потребителя?

48. Соблюдаются ли стандарты предприятия?

49. Охарактеризуйте технологический алгоритм гостевого цикла.

50. В чем заключается проектирование функциональных технологических процессов?

51. Дайте оценку качества технологических процессов в гостиницах.

52. Какова адаптация инновационных, современных технологий к деятельности гостиниц?

53. В чем заключается организация производственно-технологической деятельности гостиниц?

#### **Задание 7. Управление маркетингом гостиничного предприятия**

54. Какова организация маркетинговой деятельности на предприятии?

55. Назовите функции и задачи службы маркетинга.

56. Назовите задачи и механизм действия подсистемы маркетинговых исследований на предприятии.

57. Охарактеризуйте информационную систему маркетинга на предприятии, ее структуру и функции.

58. Оцените конкурентоспособность предприятия.

59. Каково формирование конкурентной стратегии предприятия?

60. Охарактеризуйте план маркетинговой деятельности на предприятии.

61. Какова система ценообразования на предлагаемые услуги и методика формирования цен?
62. В чем заключается выработка соответствующих управленческих решений в области ценообразования?
63. Охарактеризуйте планирование продвижения гостиничных услуг на рынке.
64. Охарактеризуйте формирование коммуникационной политики предприятия.
65. Назовите механизм внутреннего маркетинга на предприятии.
66. Охарактеризуйте формирование спроса.
67. Назовите применяемые средства рекламы и их охарактеризуйте.
68. Какова роль рекламы в коммерческом успехе предприятия?
69. Применяются ли электронные системы продаж?
70. Кто является провайдером гостиницы?

#### **Задание 8. Управление персоналом.**

71. Каков кадровый потенциал предприятия и как он формируется?
72. Назовите классификацию и образовательный уровень кадров (по категориям персонала).
73. Охарактеризуйте планирование и прогнозирование потребностей кадров (по категориям персонала).
74. Охарактеризуйте процесс подбора кадров руководителей и специалистов.
75. Охарактеризуйте систему материального и морального стимулирования.
76. Каковы функции управленческого персонала?
77. Проведите диагностику профессиональной пригодности персонала, контроля организационного поведения.
78. Каковы методы повышения эффективности профессионального мастерства кадров?
79. Применяется ли обучение персонала?
80. Применяется ли аттестация персонала?

#### **Задание 9. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства**

81. Каковы факторы, определяющие качество?
82. В чем заключается контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности?
83. Какова разработка стандартов организации и контроль их выполнения?
84. Какие современные методы контроля и оценки качества услуг применяются на предприятии?
85. В чем заключаются методы и инструменты управления качеством?
86. Как измеряется удовлетворенность потребителей?
87. Как проводится работа с жалобами потребителей?
88. Организируются ли работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения?
89. Применяется ли VIP –обслуживание? В чем оно заключается?
90. Каковы программы лояльности гостиницы?

### **5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

1. English: Hotel, Restorant and Tourism Business (Михайлов Н.Н. Английский язык: Гостиничный, ресторанный и туристический бизнес): Учеб. пособие. – М.: ИЦ «Академия», - 2013. – 160 с.
2. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: ИТК «Дашков и К», 2017. – 180 с.

3. Алексеев В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: Учебное пособие. – СПб.: Д.А.Р.К., 2011. – 224 с.
4. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.Б. Амирова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2014. — 86 с.
5. Барчуков И.С. Физическая культура.– Москва: ЮНИТИ, 2012.– 283 с.
6. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.
7. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник. - М.: Академия, 2013. – 312 с.
8. Бекетова О.Н. Бизнес-планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бекетова О.Н., Найденов В.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2019.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81001.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Беляева А.М. Энциклопедия ресторанного бизнеса. – Донецк: ООО «ПКФ «БАО», 2011. – 544 с.
10. Беляева А.М. Энциклопедия ресторанного бизнеса. – Донецк: ООО «ПКФ «БАО», 2011. – 544 с.
11. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс]: учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»/ О.Н. Васильева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 310 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85352.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: уч. пос. ВПО. - М.: Академия, 2012. – 400 с.
13. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. - М.: Инфра-М, 2010. – 295 с.
14. Братановский С.Н. Система муниципального управления физической культурой и спортом в России. Правовые основы организации и деятельности [Электронный ресурс]: монография/ Братановский С.Н., Вулах М.Г., Братановская М.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012.— 167 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8999.html>.— ЭБС «IPRbooks»
15. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм: учеб. пособие. - М.: Форум, 2010. – 592 с.
16. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 73 с.
17. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>.— ЭБС «IPRbooks»
18. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - 4-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2013. - 280 с.
19. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник. - М.: Академия, 2013. – 256 с.
20. Гигиена и санитария общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Бондарук [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2017. — 136 с.
21. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: ИЦ «Академия», 2012. – 416 с.

22. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.
23. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: учебное пособие / А.Л. Лесник. — М.: КНОРУС, 2010. — 232 с.
24. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1074809>
25. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. — 224 с.
26. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис [Электронный ресурс]: учебник/ Губа Д.В., Воронов Ю.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Издательство «Спорт», 2019.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
27. Деловое общение. Business Communication: учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. — М.: ФЛИНТА: наука, 2013. — 152 с.
28. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: КУРС, 2014. — 298 с.
29. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: ИЦ «Академия», 2012. — 224 с.
30. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов. — М.: Магистр, Инфра-М, 2011. — 320 с.
31. Дышляева И.А. Курс испанского языка для начинающих. - СПб.: Союз, 2010. — 320 с.
32. Зурабина Е.И. Санитария и гигиена питания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зурабина Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019.— 166 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84651.html>.— ЭБС «IPRbooks»
33. Иванова Н.В. Спортивно-оздоровительный туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 256 с.
34. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Щербаков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 658 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85694.html>.— ЭБС «IPRbooks»
35. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968928>
36. Камянова Т. English Grammar. Грамматика английского языка: теория и практика. М.: ООО «Дом Славянской Книги», 2015. — 1024 с.
37. Караваев С.И., Михайлов Г.Е. Испанский язык в сфере туризма: учеб. пособие. - М.: Турист, 2013. — 240 с.
38. Карась Т.Ю. Теория и методика физической культуры и спорта [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Карась Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 131 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85832.html>.— ЭБС «IPRbooks»
39. Карманова Т.Е. Статистика туризма: учебник. - М.: Кнорус, 2010. — 240 с.
40. Каткова, А.М. Физическая культура и спорт : учебное наглядное пособие / А.М. Каткова, А.И. Храмова. - М. : МПГУ, 2018. - 64 с. - ISBN 978-5-4263-0617-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1020559>
41. Каурова О.В. и др. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб. пособие. - М.: Кнорус, 2011. — 216 с.

42. Кашпарова В.С. Английский язык [Электронный ресурс]/ В.С. Кашпарова, В.Ю. Сеницын— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 118 с.
43. Кириллова И.К. Грамматика английского языка. Сборник упражнений [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ И.К. Кириллова, Е.В. Бессонова, О.А. Просяновская — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2017.— 147 с.
44. Киселев А.В. Грамматика испанского языка [Электронный ресурс]: сборник упражнений / А.В. Киселев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : КАРО, 2015. — 240 с.
45. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
46. Кутьева М.В. Научно-популярные тексты на испанском языке и речевые задания к ним [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М.В. Кутьева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2015. — 56 с.
47. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. - ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д, 2012.- 224 с.
48. Мальшина Н.А. Курортно-рекреационные ресурсы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79762.html>.— ЭБС «IPRbooks»
49. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / Под ред. В.С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 416 с.
50. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/textbook\\_5cf774c423d447.35162144](http://www.dx.doi.org/textbook_5cf774c423d447.35162144). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/982200>
51. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
52. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с.
53. Маслова В.М. Управление персоналом: учебник. - М.: Юрайт, 2013. – 488 с.
54. Матвеева Н.В. Английский язык. Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матвеева Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72797.html>.— ЭБС «IPRbooks»
55. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник / И.Ю. Ляпина и др. - М.: Академия, 2013. – 256 с.
56. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2011. – 320 с.
57. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. – М. : Новое знание, 2012. – 365 с.
58. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01589-7. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028831>



59. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – СПб.: Питер, 2012. – 144 с.
60. Нормы и правила обслуживания в ресторанном бизнесе / А.Л. Лесник, М.Н. Смирнова. – М.: ООО»АС ПЛЮС», 2012. – 104 с.
61. Нуреева Д.Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Нуреева Д.Н.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014.— 139 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html>.— ЭБС «IPRbooks»
62. Общая гигиена [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.Ю. Елисеев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2019.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81073.html>.— ЭБС «IPRbooks»
63. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с.
64. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 432 с.
65. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова - М.: Магистр, 2011. – 400 с.
66. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.С. Соколов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2019.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88891.html>.— ЭБС «IPRbooks»
67. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.
68. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шердер. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.
69. Организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 536 с.
70. Попов Е.Б. Английский язык [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79613.html>.— ЭБС «IPRbooks»
71. Проектирование гостиничной деятельности: уч. пос. / под ред. Ульяновченко Л.А. - М.: Кнорус, 2014. – 224 с.
72. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие / Г.В. Верхов и др. – М.: Дело и Сервис, 2012. – 288 с.
73. Проектная деятельность: учебное пособие / М.А. Радзивилова, Г.И. Золотова; филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в г. Анапе. – Анапа, 2019. – 82 с.
74. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с.
75. Психология конфликта и переговоры: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: ИЦ «Академия», 2014. – 192 с.
76. Райли Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с.
77. Рамендик Д.М. Психологический практикум: учеб. пособие. - М.: Академия, 2013. – 192 с.
78. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г.

- Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 119 с.
79. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40779>.— ЭБС «IPRbooks»
80. Родригес-Данилевская Е.И. и др. Учебник испанского языка: Практический курс. - М.: ЧеРо, 2011. - 416 с.
81. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д Издательский центр «МарТ», 2012. - 224 с.
82. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1032196> - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1032196>
83. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
84. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2010. - 272 с.
85. Ситникова О.В. Ресторан и кафе с нуля. – СПб.: Питер, 2010. – 192 с.
86. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебно-практич. пособие. – М.: Экономистъ, 2013. – 224 с.
87. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2012. – 304 с.
88. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/485674>
89. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/18999](http://www.dx.doi.org/10.12737/18999). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/941758>
90. Статистика туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»/ — Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017.— 129 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76345.html>.— ЭБС «IPRbooks»
91. Стратегический менеджмент: учебное пособие / В.И. Шилков. – М.: ФОРУМ, 2012. – 304 с.
92. Стриканова Е.Н. Второй иностранный язык для студентов 2-3 курсов направления «Туризм» [Электронный ресурс]: учебные задания/ Стриканова Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018.— 45 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88743.html>.— ЭБС «IPRbooks»
93. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 190 с.
94. Тычинин Н.В. Элективные курсы по физической культуре и спорту [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тычинин Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2017.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70821.html>.— ЭБС «IPRbooks»
95. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и

- туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с.
96. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.
97. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма: монография / Ветитнев А.М., Киселева А.А., Конторских А.Л. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.
98. Ушакова Н.В. Имиджология (3-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 264 с.
99. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие - Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 540 с.
100. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 248 с.
101. Физическая культура и физическая подготовка [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, / [И. С. Барчуков, Ю. Н. Назаров, С. С. Егоров и др.]; под ред. В. Я. Кикотя, И. С. Барчукова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.
102. Философова Т.Г. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Менеджмент», «Экономика»/ Философова Т.Г., Быков В.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 295 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83020.html>.— ЭБС «IPRbooks»
103. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424026>
104. Фролова В.П. Деловое общение (Английский язык) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фролова В.П., Кожанова Л.В., Чигирина Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86276.html>.— ЭБС «IPRbooks»
105. Хмырова, С.В. Ресторанный маркетинг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С.В. Хмырова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.-255 с. - ISBN 978-5-238-01670-2. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028576>
106. Чайковская Н.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чайковская Н.В., Панягина А.Е.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 226 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83260.html>.— ЭБС «IPRbooks»
107. Частник С., Коробка Г. Английский язык для менеджеров туризма и гостиничного бизнеса / Учеб. пособие. – Ростов н/Д: «Феникс», 2013. – 160 с.
108. Чилиевич Н.М. Английский язык в профессии. English for Trade Industry [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чилиевич Н.М., Командровская Е.Г.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84872.html>.— ЭБС «IPRbooks»
109. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

110. Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] : монография / Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 176 с.

в) Учебно-методические материалы и пособия, нормативные документы:

1. Закон РФ от 29 декабря 2012г. № 273 “Об образовании в Российской Федерации”, (ред. От 27.12.2019)

2. Федеральный закон РФ от 22.09.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.02.2012).

3. Федеральный Государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата).

4. Приказ министерства образования науки Российской Федерации от 27 ноября 2015 г. №1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»

5. Трудовой кодекс РФ.

6. Квалификационные требования (профессиональный стандарт) к основным должностям работников туристской индустрии, утвержденный постановлением Минтруда РФ от 17.05.1999.

7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21.08.98 № 37,МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

9. Положения о порядке проведения практики студентов СГУ.

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

11. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

12. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление от 25 апреля 1997 г. N 490)

13.ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003)Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)

14.ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)

15.ГОСТ Р 54599-2011Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (ред. от 12.09.2018)

16.ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (ред. от 12.09.2018)

17.ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания «Классификация предприятий общественного питания»

18.ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания «Общие требования»

19.ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания « Термины и определения»

20.ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания «Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»

21. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (ред от 09.01.2019)

22.ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (ред от 12.09.2018)

23.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (ред от 09.01.2019)

**Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

1. [www.NoReCa.ru](http://www.NoReCa.ru) – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса, охватывающий различные тематические аспекты в сегменте NoReCa
2. [www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru) — интернет-площадка для отельеров
3. [HoReCa-magazine.ru](http://HoReCa-magazine.ru). Ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания, посвященный гостиничному и ресторанному бизнесу.
4. SuperChefs.ru — профессиональный интернет-портал шеф-поваров, кондитеров, барменов, бариста, сомелье, специализированный проект Альянса профессионалов индустрии питания (APFI).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки  
подпись



ФИО

Кузнецова Л.Н.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающимся в период практики предоставляется возможность:

–ознакомиться и изучить имеющиеся на кафедре учебно-методические материалы (конспекты лекций, планы семинарских занятий, практические рекомендации по организации и проведению производственной практики);

–доступа к информационным ресурсам (статистические базы данных, электронная библиотека).

## 6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для поведения занятий в СГУ (филиал в городе Анапе) имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории:

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория для проведения установочной конференции (202)	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
Базы практик	Предприятия обладают всеми необходимыми методическими и техническими средствами обучения, необходимыми для успешного освоения программы практики и приобретения профессиональных компетенций студентов.	СОК «Спутник» ФГУ «Государственного академического большого театра»; ООО «Бригантина»; ООО «Санаторий «Старинная Анапа»; ООО Туристическое агентство «Планета Земля»;
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асег» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).

		<p>Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.).</p> <p>АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--	--

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Все помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

## **7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ**

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной и производственной практик обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.