

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Усынин Максим Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.04.2025 14:22:16

Уникальный программный ключ:

f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования, обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2023

Челябинск 2025

Рабочей программы учебной практики составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 года № 1100.

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций, протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Автор-составитель:

Доцент кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

И.Ш. Пясецкая

Согласовано:

Начальник отдела практики
и трудоустройства

А.А. Аполовников

Заведующий кафедрой международных бизнес-коммуникаций,
к.п.н., доцент

М.В. Василиженко

Работодатель:

ООО «Компания управления бизнесом»,
управляющий

Е.В. Ковшова

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Паспорт рабочей программы учебной практики | 4 |
| 2. Результаты учебной практики | 12 |
| 3. Объем, структура и содержание учебной практики..... | 19 |
| 4. Условия организации и проведения учебной практики | 22 |
| 5. Контроль и оценка результатов учебной практики..... | 27 |
| Приложения | 29 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цели и задачи учебной практики

Рабочая программа учебной практики разработана на основе требований:

приказа Минпросвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 года № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство,

приказа Минпросвещения Российской Федерации от 08 апреля 2021 года № 153 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями);

приказа Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ от 5 августа 2020 г. N 885/390 "О практической подготовке обучающихся" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 сентября 2020 года, регистрационный №59778);

положения о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного образовательной организацией.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная практика организуется в форме практической подготовки и предусмотрена календарным учебным графиком в течение 5 недель в рамках профессиональных модулей по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Главной целью учебной практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Задачи учебной практики:

- обучение студентов трудовым приемам, операциям и способам деятельности, характерным для соответствующей профессии и необходимым для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- закрепление и совершенствование первоначальных практических профессиональных умений студентов.

1.2. Место учебной практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью программы образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения следующих видов профессиональной деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Предоставление гостиничных услуг;
- Предоставление экскурсионных услуг;

1.3. Виды профессиональной деятельности, которые реализуются обучающимися в ходе прохождения практики

В ходе учебной практики обучающийся должен овладеть следующими видами деятельности:

1. Вид профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- основы делопроизводства;

уметь:

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;

владеТЬ навыками:

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

2. Вид профессиональной деятельности: Предоставление гостиничных услуг

знать:

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

уметь:

- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

владеть навыками:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);
- стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- помочь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

3. Вид профессиональной деятельности: Предоставление экскурсионных услуг
знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;
- технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения;
- туристский потенциал населенного пункта (района);

- теоретические основы экскурсионной деятельности;
- этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

уметь:

- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;
- принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок;
- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;
- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;
- корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания;
- составлять программы экскурсионного обслуживания;
- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;
- бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания;
- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;
- собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам;
- бронирование транспортных услуг для организации экскурсий;
- организация питания туристов (экскурсантов);
- организация посещения объектов экскурсионного показа;
- обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;
- определять тему и составлять маршрут экскурсии;
- использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий;
- составлять методическую разработку экскурсии;
- составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;
- использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий;
- устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и поддерживать их внимание;
- применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;

- применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии;
 - корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств;
 - использовать технические средства при проведении экскурсий;
 - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
 - разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе;
 - применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;
 - корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);
 - использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;
 - планировать и составлять план маршрута (по видам туризма);
 - анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма);
 - анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма);
 - анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма);
 - анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма);
 - анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма);
 - составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма);
 - проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма);
 - организовывать различные виды страховок на воде;
 - ориентироваться в лесной и горной местности;
 - ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса;
 - пользоваться спутниковыми навигационными системами;
 - ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях;
 - взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;
 - оказывать первую помощь в полевых условиях;
 - транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств;
 - организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения;
 - обслуживать транспортные средства,
 - определять неисправности и проводить мелкий ремонт;
- владеть навыками:**
- консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;
 - получения, учёта и оформления заказов на экскурсии;
 - формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;
 - поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;

- ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги;
- контроля реализации заказов на экскурсионные услуги;
- ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги;
- определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания;
- отбора и изучения экскурсионных объектов;
- отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания;
- формирования программ экскурсионного обслуживания;
- формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов);
- составления маршрута и текста экскурсии;
- отбора объектов для показа во время экскурсии; отбора информационных материалов для проведения экскурсии; определения методических приемов проведения экскурсии;
- объезда (обхода) маршрута экскурсии оформления экскурсионной документации;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья;
- оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания;
- обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание;
- информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями;
- рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий;
- предоставления путевой информации по маршруту экскурсии;
- контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии;
- осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии;
- разработки и планирования маршрута (по видам туризма);
- технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма);
- анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма);
- составления подробного плана маршрута (по видам туризма);
- планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма);
- разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма);
- разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма);
- разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма);

- разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма);
- планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма);
- разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма);
- проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма);
- планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма);
- составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма);
- проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма);
- планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; обеспечения связи между экипажами транспортных средств;
- планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма);
- лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма);
-

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО и учебным планом образовательной организации.

Учебная практика в объеме 5 недель (180 часов) реализуется по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО:

| Индекс | Наименование профессионального модуля | Кол-во часов |
|----------|--|--------------|
| ПМ.01 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 72 часа |
| ПМ.02.А. | Предоставление гостиничных услуг | 72 часа |
| ПМ.02.Б. | Предоставление экскурсионных услуг | 36 часов |
| Итого | | 180 часов |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной деятельности и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

освоение общих компетенций (OK):

| Код | Содержание формируемых компетенций |
|--------|---|
| OK 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| OK 02. | Использовать современные способы поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии, необходимые для выполнения задач |

| | |
|--------|---|
| | профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |

освоение профессиональных компетенций (ПК):

| Вид профессиональной деятельности | Код | Содержание формируемых компетенций |
|---|-----------|---|
| 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | ПК 1.1. | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| | ПК 1.2. | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| | ПК 1.3. | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| | ПК 1.4. | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |
| 2.А. Предоставление гостиничных услуг | ПК 2.А.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| | ПК 2.А.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| | ПК 2.А.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| | ПК 2.А.4 | Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг |
| | ПК 2.А.5 | Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии |
| 2.Б. Предоставление экскурсионных услуг | ПК 2.Б.1. | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |
| | ПК 2.Б.2. | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |

3. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1.Объем и структура учебной практики

| Наименование профессионального модуля | Объем времени, отводимый на | Сроки проведения учебной практики |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

| | | |
|--|-------------------------|-----------|
| | учебную практику | |
| ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 72 часа, 2 недели | 2 семестр |
| ПМ.02.А. Предоставление гостиничных услуг | 72 часа, 2 недели | 2 семестр |
| ПМ.02.Б. Предоставление экскурсионных услуг | 36 часов, 1 неделя | 2 семестр |
| Всего | 180 часов, 5 недель | |

3.2. Содержание учебной практики

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объем часов | Осваиваемые элементы компетенций | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 |
| 2 семестр | | | | | |
| ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | <i>Введение. Охрана труда и техники безопасности.</i> Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте. | 2 | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1- 1.4 | | |
| | <i>Анализ структуры управления предприятия туризма и гостеприимства</i> | 4 | | | |
| | <i>Изучение документации, регламентирующей деятельность предприятия туризма и гостеприимства</i> | 10 | | | |
| | <i>Изучение ассортимента основных и дополнительных услуг</i> | 4 | | | |
| | <i>Изучение стандартов обслуживания</i> | 6 | | | |
| | <i>Отработка навыков общения с потребителем</i> | 42 | | | |
| | <i>Оформление отчета, защита</i> | 4 | | | |
| Итого | | 72 | | | |
| ПМ.02.А. Предоставление гостиничных услуг | <i>Введение. Охрана труда и техники безопасности.</i> Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте. | 2 | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.А.1- 2.А.5 | | |
| | <i>Изучение должностных инструкций персонала</i> | 4 | | | |
| | <i>Отработка стандартов регистрации, выписки и размещения гостей</i> | 16 | | | |
| | <i>Отработка стандартов обслуживания номерного фонда отеля</i> | 16 | | | |
| | <i>Отработка стандартов бронирования и продаж гостиничных услуг</i> | 10 | | | |
| | <i>Отработка стандартов предоставления услуг питания</i> | 20 | | | |
| | <i>Оформление отчета, защита</i> | 4 | | | |
| | Итого | 72 | | | |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг | <i>Введение. Охрана труда и техники безопасности.</i> Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте. | 2 | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 3.А.1- 3.А.2 |
| | <i>Изучение туристского потенциала района/региона;</i> | 4 | |
| | <i>Оценка состояний рынка экскурсионных услуг</i> | 12 | |
| | <i>Разработка рекомендаций по развитию экскурсионной деятельности района/региона</i> | 14 | |
| | <i>Оформление отчета, защита</i> | 4 | |
| Итого | | 36 | |
| Всего | | 180 | |

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к руководителям учебной практики

Начальник отдела практики и трудоустройства:

- обеспечивает подбор организаций (баз практики) в соответствии с требованиями образовательной программы и рабочей программой учебной практики;
- заключает договоры на организацию и проведение практической подготовки;
- оформляет приказ об организации практической подготовки обучающихся, в котором указываются специальность, номер группы, сроки проведения практической подготовки, руководители практической подготовки от образовательной организации, руководители практической подготовки от организации, сроки проведения защиты по итогам практической подготовки и сроки сдачи отчетов руководителями практической подготовки;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практической подготовки;
- совместно с руководителем практической подготовки от образовательной организации организует подготовку и проведение организационного собрания с обучающимися перед выходом на практическую подготовку;
- совместно с руководителем практической подготовки от образовательной организации проводит инструктаж с обучающимися по охране труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- контролирует организацию и проведение дифференцированного зачета по итогам прохождения обучающимися практической подготовки;
- согласует рабочие программы практики;
- составляет сводный отчет об итогах практической подготовки до 1 ноября следующего учебного года.

Заведующий кафедрой:

- совместно с начальником учебного отдела планируют и утверждают в учебном плане все виды и этапы практической подготовки в соответствии с образовательной программой с учетом договоров с организациями;
- контролирует своевременную разработку рабочей программы учебной практики;
- контролирует соответствие рабочей программы учебной практики ФГОС СПО;
- обеспечивает разработку и согласование с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практической подготовки;
- контролирует процесс проведения практической подготовки;

- предпринимает предупреждающие действия и рассматривает предложения по улучшению организации практической подготовки обучающихся.

Руководитель практики от образовательной организации:

- разрабатывает рабочую программу учебной практики, содержание и планируемые результаты;
- разрабатывает индивидуальное задание на практическую подготовку и согласует его с руководителем практики от организации;
- совместно с начальником отдела практики и трудоустройства проводит организационного собрания и осуществляет инструктаж с обучающимися по охране труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми с обучающимися перед выходом на практическую подготовку;
- контролирует реализацию рабочей программы учебной практики и выполнение индивидуального задания обучающимся;
- заполняет аттестационный лист по итогам прохождения практической подготовки и составляет характеристику на обучающегося;
- принимает участие в распределении обучающихся по местам практической подготовки или перемещении по видам работ;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков практической подготовки и её содержанием;
- организует и проводит дифференцированный зачет для подведения результатов практической подготовки, оценивает результаты выполнения обучающимися рабочей программы учебной практики;
- составляет отчет об итогах практической подготовки обучающихся в двух экземплярах в течение 10 дней после проведения дифференцированного зачета (первый экземпляр хранится в делах кафедры, а второй хранится в отделе практики и трудоустройства).

Руководитель практики от организации:

- согласовывает индивидуальное задание, содержание и планируемые результаты;
- предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практической подготовки обучающихся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж обучающимся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- участвует в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практической подготовки;
- заполняет аттестационный лист по итогам прохождения практической подготовки и составляет характеристику на обучающегося.

3.2. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики:

Для проведения учебной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- календарный учебный график;
- график проведения практической подготовки;
- рабочая программа учебной практики;
- приказ об организации практической подготовки обучающихся среднего профессионального образования;
- индивидуальное задание (Приложение 1);

- дневник по учебной практике (Приложение 2);
- отчет по учебной практике обучающихся (Приложение 3);
- аттестационный лист по итогам прохождения учебной практики (Приложение 4);
- характеристика на обучающегося от руководителя практической подготовки от организации (Приложение 5);
- характеристика на обучающегося от руководителя практической подготовки от образовательной организации (Приложение 6);
- отчет руководителя учебной практики (Приложение 7).

По итогам прохождения учебной практики проводится дифференцированный зачет в форме защиты отчета по учебной практике обучающегося.

Отчет учебной практики отражает выполнение индивидуального задания рабочей программы практики.

Индивидуальное задание для прохождения учебной практики выдается обучающемуся в первый день выхода на практическую подготовку. Результат выполнения индивидуального задания позволяет оценить уровень освоения обучающимся общими и профессиональными компетенциями.

Отчет по учебной практике включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (*количество страниц машинописного текста указывается в соответствии с индивидуальным заданием*);
- заключение;
- приложения.

Требования к оформлению отчета по учебной практике предусмотрены в Приложении 7.

3.3. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Учебная практика проходит в образовательном учреждении или на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма. Закрепленные за студентами базы практик обеспечиваются рабочими местами в соответствии с материально-техническими требованиями, предъявляемыми к профессиональной подготовке будущих менеджеров гостиничного сервиса. Для реализации индивидуального задания, предприятие индустрии гостеприимства и туризма должно быть оборудовано следующими кабинетами/офисными и хозяйственными помещениями: службы приема и размещения, службы бронирования гостиничных услуг, хозяйственной службы, службы комбината питания, службы продаж и маркетинга. Рабочее место студента в зависимости от вида деятельности должно быть оснащено материальными и техническими средствами.

Материальное оснащение:

- Стойка администратора, оснащенное для приема, размещения гостей - 1
- Стейшин (Рабочий шкаф официанта) – 1
- Рабочее место горничной - 1
- Стул для рабочего места – 1
- Ресторанный (тренировочный) стол — 1
- Гостиничный номер – 1
- Прачечная –1
- Выдвижной ящик для регистрационных карточек (карточка гостей) – 1
- Сейф – 1
- Ключница - 1
- Стол для принтера – 1
- Раковина – 1

- тележка уборочная – 1
- кровать односпальная – 1
- телефонный аппарат с городской сетью – 1
- Флипчарт – 1
- Бельевой шкаф – 1
- Шкаф барный для стекла – 1
- винный шкаф – 1
- мини-бар – 1
- Паровая станция – 1

Программное обеспечение:

1. Eclipse java luna SR1 win32
2. 7-Zip
3. 1C: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
4. Mozilla Firefox
5. Adobe Flash Player ActiveX
6. Adobe Flash Player Plugin
7. Adobe Reader
8. ESET Endpoint Antivirus
9. Microsoft™ Windows® 7 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
10. Windows® Internet Explorer® 11 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
11. Microsoft™ Office®
12. Компоненты Windows Live
13. Xampp
14. IrfanView
15. Java 7
16. Google Chrome
17. «Гарант аэро»
18. КонсультантПлюс
19. HRS Opera
20. Контур.Отель

3.4. Требования к обучающимся в период прохождения учебной практики

Обучающиеся в период прохождения практической подготовки в организациях:

- выполняют задания, предусмотренные рабочей программой практики;
- ведут дневник по учебной практике;
- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

3.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка. Обучающиеся, вышедшие на практическую подготовку, допускаются к выполнению работы после прохождения вводного инструктажа по охране труда на рабочем месте.

Проведение инструктажа регистрируется в журнале регистрации с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на учебную практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказывать первую медицинскую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.

3.6. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Печатные издания:

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2019. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: учеб. для вузов / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Академия, 2019. - 288 с.
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2019 - 168с.
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. для СПО / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2019. - 368с.: ил.
5. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2021. - 320 с. - (Профессиональное образование).
6. Корчагина, Г.А. Введение в экскурсоведение : учебно-методическое пособие / Г.А. Корчагина и др. - Челябинск : ЧОУВО МИДиС, 2023. - 51 с. - Текст: непосредственный
7. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: учеб./ А.С.Кусков. - 2-е изд., испр. - М.: Дашков и К., 2019. - 328 с.
8. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учеб./ О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2020. - 304 с.
9. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. для СПО / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2019. - 80с. - (Профессиональное образование).
10. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст]: учебник для СПО / И.И. Потапова. - М.: Академия, 2019. - 320с.
11. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст]: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш. Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.
12. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст] : учеб. пособие для СПО / А.В. Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

Электронные издания:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для спо / С. В. Емелин. — Москва : Юрайт, 2024. — 472 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673> (дата обращения: 22.05.2024).
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для спо/ С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 309 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521> (дата обращения: 22.05.2024).
3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для спо/ Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Юрайт, 2023. — 189 с. —

- Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583> (дата обращения: 17.05.2024).
4. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для спо / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 127 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518260> (дата обращения: 17.05.2024).
 5. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Юрайт, 2023. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530952> (дата обращения: 22.05.2024).
 6. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для спо/ А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 247 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 17.05.2024).
 7. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для спо/ Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 195 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209> (дата обращения: 17.05.2023).
 8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для спо/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2024. — 300 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 22.05.2024).
 9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 22.05.2024).
 10. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для спо / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2023. — 188 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 22.05.2024).

Дополнительные источники:

1. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 517 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190> (дата обращения: 17.05.2024).
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для спо/ С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 309 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521> (дата обращения: 17.05.2024).
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. для СПО/ М.А. Ёхина. - 6-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2018. - 208 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование).
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2018. - 208 с.

5. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность [Текст] : учеб. пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. - 224с.

3.2. Прохождение практической подготовки инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Прохождение практической подготовки обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в соответствии с Положением об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ЧОУВО МИДиС, утвержденным приказом ректора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Для осуществления контроля и оценки результатов учебной практики обучающихся образовательной организацией разрабатывается фонд оценочных средств.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике представлен отдельным документом

В соответствии с учебным планом по учебной практике предусмотрена промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета с выставлением итоговой оценки.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Оценка "отлично" –

1. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме.
2. Оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует в полном объеме требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
3. Отражены цели и задачи рабочей программы учебной практики.
4. Не нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
5. Точность и обоснованность выводов в отчете по учебной практике соответствует.
6. Представлена положительная характеристика от руководителя практики.
7. Обучающийся при защите отчета демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении учебной практики.
8. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо" –

1. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме.
2. Оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
3. Отражены цели и задачи рабочей программы учебной практики
4. Не нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
5. Точность и обоснованность выводов в отчете соответствует.
6. Представлена положительная характеристика от руководителя практики.
7. Обучающийся при защите отчета демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении учебной практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов.
8. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "удовлетворительно" –

1. Индивидуальное задание в целом выполнено.
2. Оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации, прослеживается небрежность.
3. Отражены цели и задачи рабочей программы учебной практики не полностью.
4. Нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
5. Точность и обоснованность выводов в отчете частично соответствует.
6. Представлена положительная характеристика от руководителя практики.
7. Обучающийся при защите отчета демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам, полученных при прохождении учебной практики.
8. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "неудовлетворительно" –

1. Индивидуальное задание выполнено частично.
2. Оформление и содержание отчета по учебной практике не полностью соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
3. Не отражены цели и задачи рабочей программы учебной практики
4. Нарушены сроки сдачи отчета по учебной практике.
5. Точность и обоснованность выводов в отчете не соответствует.
6. Представлена положительная характеристика от руководителя практики с замечаниями.
7. Обучающийся при защите отчета не раскрывает суть вопроса, полученного при прохождении учебной практики.
8. Грубые ошибки при ответах на дополнительные вопросы.

Приложение 1

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности)

Индивидуальное задание

Ф.И.О. обучающего _____
Курс _____ Группа _____

| Содержание практики | Планируемые результаты (ОК, ПК) | Индивидуальное задание |
|---|--|------------------------|
| Знакомство с охраной труда и техникой безопасности. Изучение санитарно-эпидемиологических норм и требований на рабочем месте. | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1- 2.Б.2 | |
| Изучение туристского потенциала района/региона; | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.Б.1- 2.Б.2 | |
| Оценка состояний рынка экскурсионных услуг | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.Б.1- 2.Б.2 | |
| Разработка рекомендаций по развитию экскурсионной деятельности района/региона | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.Б.1- 2.Б.2 | |
| Анализ структуры управления предприятия туризма и гостеприимства | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; | |
| Изучение документации, регламентирующей деятельность предприятия туризма и гостеприимства | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; | |
| Изучение ассортимента основных и дополнительных услуг | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; | |
| Изучение стандартов обслуживания | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; | |
| Отработка навыков общения с потребителем | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; ПК 2.А.1-2.А.5 | |

| | | |
|---|--|--|
| Отработка стандартов регистрации, выписки и размещения гостей | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.А.1-2.А.5 | |
| Отработка стандартов обслуживания номерного фонда отеля | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.А.1-2.А.5 | |
| Отработка стандартов бронирования и продаж гостиничных услуг | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.А.1-2.А.5 | |
| Отработка стандартов предоставления услуг питания | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.А.1-2.А.5 | |
| Оформление отчета, защита | ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4; ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1- 2.Б.2 | |

Разработал:

Руководитель
практики от института

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Согласовано:
Работодатель

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

ДНЕВНИК

Вид практики: учебнаяОбучающийся _____
(Ф.И.О.)

Курс _____ группа _____

Период прохождения практики с «__» 20__ г. по «__» 20__ г.

Организация (база практики) _____

| Дата | Содержание работы | Отметка о выполнении (подпись руководителя) |
|------|-------------------|--|
| | | |
| | | |

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения: очная

Выполнил: _____

(Ф.И.О.)

Группа_____

Проверил: _____

(Ф.И.О.)

Челябинск 20_

Приложение 4

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ПРАКТИКИ**

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Курс _____ группа _____

Объем практики: _____ недель(и) _____ час(ов)

Период прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Организация (база практики) _____

Сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций

| Код компетенции | Наименование компетенций | Оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций | | | | | |
|-----------------|--|---|------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------|------------------|
| | | Руководитель практики от организации | | | Руководитель практики от института | | |
| | | отлично (высокий) | хорошо (средний) | удовлетворительно (низкий) | неудовлетворительно (не сформир.) | отлично (высокий) | хорошо (средний) |
| OK.01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | | | | | | |
| OK.02 | Использовать современные способы поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии, необходимые для выполнения задач профессиональной | | | | | | |

| | деятельности | | | | | | | |
|--------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| OK.03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | | | | | | | |
| OK.04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | | | | | | | |
| OK.05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | | | | | | | |
| OK.07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | | | | | | | |
| OK.09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | | | | | | | |
| ПК.1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | | |
| ПК.1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | | |
| ПК.1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | | |
| ПК.1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | | | | | | | |
| ПК 2.А.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | | | | | | | |
| ПК 2.А.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | | | | | | | |
| ПК 2.А.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | | | | | | | |
| ПК 2.А.4 | Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг | | | | | | | |
| ПК 2.А.5 | Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии | | | | | | | |
| ПК 2.Б.1. | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | | | | | | | |
| ПК 2.Б.2. | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | | | | | | | |
| Итоговая оценка | | | | | | | | |

Дата «___» 20___ г.

Руководитель
практики от организации

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Руководитель
практики от образовательной организации

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 5

*на фирменном бланке организации

ХАРАКТЕРИСТИКА на обучающегося

(ФИО)

Курс _____ группа _____

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности)

Проходившего (шей) учебную практику с «__» ____20__ г. по «__» ____20__ г.
(вид практики)

на

базе

(наименование организации)

Показатели выполнения индивидуальных заданий:

уровень теоретической подготовки

качество выполненных работ

трудовая дисциплина и соблюдение охраны труда

Оценка уровня освоения компетенций

| Формируемые общие и профессиональные компетенции | Уровень освоения компетенций | | | |
|---|------------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| | отлично (высокий) | хорошо (средний) | удовлетворительно (низкий) | неудовлетворительно (не сформир.) |
| Общие компетенции (ОК): | | | | |
| ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | | | | |
| ОК.02 Использовать современные способы поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии. необходимые для выполнения задач профессиональной деятельности | | | | |
| ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | | | | |
| ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | | | | |
| ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | | | | |
| ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | | | | |
| ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | | | | |
| Профессиональные компетенции (ПК): | | | | |
| ПК.1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | |
| ПК.1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | |
| ПК.1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ПК.1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | | | | |
| ПК.2.А.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | | | | |
| ПК.2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | | | | |
| ПК.2.А.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | | | | |
| ПК.2.А.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг | | | | |
| ПК.2.А.5 Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии | | | | |
| ПК.2.Б.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | | | | |
| ПК.2.Б.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | | | | |

Выводы и предложения

Дата «___» 20___ г.

Руководитель
практики от организации

М.П.

(подпись)

(инициалы, фамилия)

ХАРАКТЕРИСТИКА
на обучающегося

(ФИО)

Курс _____ группа _____
Специальность: _____

(код и наименование специальности)

Проходившего (шей) учебную практику с «__» ____ 20__ г. по «__» ____ 20__ г.
(вид практики)

на базе _____
(наименование организации)

Оценка соответствия содержания отчета требованиям программы учебной практики

| Требования | | Соответствует (имеется) | Частично соответствует (имеется) | Не соответствует (не имеется) |
|------------|--|----------------------------|--|--|
| 1 | Оформление и содержание отчета по учебной практике соответствует требованиям, предъявляемым образовательной организацией | | | |
| 2 | Отражение цели и задачи программы учебной практики | | | |
| 3 | Сроки сдачи отчета по учебной практике | | | |
| 4 | Точность и обоснованность выводов в отчете по учебной практике | | | |
| 5 | Характеристика руководителя практики | | | |

Оценка уровня освоения компетенций

| Формируемые общие и профессиональные компетенции | Уровень освоения компетенций | | | |
|--|------------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| | отлично (высокий) | хорошо (средний) | удовлетворительно (низкий) | неудовлетворительно (не сформир.) |
| Общие компетенции (ОК): | | | | |
| ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | | | | |
| ОК.02 Использовать современные способы поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| технологии. необходимые для выполнения задач профессиональной деятельности | | | | |
| OK.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | | | | |
| OK.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | | | | |
| OK.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | | | | |
| OK.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | | | | |
| OK.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | | | | |
| Профессиональные компетенции (ПК): | | | | |
| ПК.1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | |
| ПК.1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| предприятий туризма и гостеприимства | | | | |
| ПК.1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | |
| ПК.1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | | | | |
| ПК.2.А.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | | | | |
| ПК.2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | | | | |
| ПК.2.А.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | | | | |
| ПК.2.А.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг | | | | |
| ПК.2.А.5 Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии | | | | |
| ПК.2.Б.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | | | | |
| ПК.2.Б.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | | | | |

Общий вывод руководителя

| | |
|--|--|
| <p>К защите допускаю и прошу:</p> <p>1.устранить указанные замечания и недостатки;</p> <p>2.подготовить доклад с изложением основных результатов практики.</p> | <p>Направляю на доработку и прошу:</p> <p>1.устранить указанные замечания и недостатки;</p> <p>2.предоставить отчет в срок до:</p> |
|--|--|

Дата «___» 20___ г.

Руководитель

практики от образовательной организации

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 7

ОТЧЁТ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ

(должность, ФИО руководителя практики)

о результатах проведения _____ практики
(учебной, производственной (по профилю специальности, преддипломной))

обучающихся _____ курса, группы _____ в 20____/20____ учебном году

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

(код и наименование специальности)

Период прохождения практики с «__» ____ 20__ г. по «__» ____ 20__ г., форма проведения - концентрированная, объем часов практики ____.

Место прохождения практики: ЧОУВО МИДиС организации различных организационно-правовых форм на основе договоров между организацией.

Организационное собрание проводилось: «__» ____ 20__ г.

Присутствовало _____ обучающихся.
(общее кол-во)

Дифференцированный зачет по итогам практики проводился: «__» ____ 20__ г.

Присутствовало _____ обучающихся.
(общее кол-во)

Результаты дифференцированного зачета приведены в Таблице 1.

Таблица 1

| № п/п | Ф.И.О. студента | База практики | Оценка |
|------------------|------------------------|----------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Анализ результатов практики:

«отлично» - __ %

«хорошо» - __ %

«удовлетворительно» - __ %

«неудовлетворительно» - __ %

По результатам анализа характеристик на обучающихся от руководителей практик от организаций, аттестационных листов обучающихся, отчетов по результатам прохождения учебной практики, можно сделать вывод о том, что

(Оценить качество решения поставленных задач, проявление инициативы и творческого подхода к выполняемой работе, соблюдение обучающимися рабочей дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка)

За время практики у обучающимися освоены виды профессиональной деятельности, сформированы общие и профессиональные компетенции, а так же приобретены необходимые умения и опыт практической работы по специальности, предусмотренные ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Тризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от «12» декабря 2022 г. № 1100.

При подготовке обучающихся к практике (на следующий учебный год) следует обратить внимание

(пожелания и предложения по организации и проведению практики повышения качества освоения основной образовательной программы)

Дата «_____» 20__ г.

Руководитель практики

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 8

Требования к оформлению отчета по учебной практике

| Требования | Содержание |
|--|--|
| Оптимальный объем основной части | 10 – 15 страниц |
| Оформление | Текст печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. |
| Интервал | 1,5 |
| Шрифт | «Times New Roman» |
| Размер | 12п-14п |
| Выравнивание | По ширине |
| Кавычки | «кавычки-елочки» |
| Параметры страниц | с левой стороны – 30 мм, с правой стороны – 10 мм сверху -20 мм, снизу – 20 мм |
| Нумерация страниц | Арабскими цифрами, сквозная, от титульного листа, номер страницы на титульном листе не проставляют, порядковый номер страницы ставится внизу по середине строки. |
| Введение, название глав, заключение, список использованных информационных источников | С новой страницы заглавными буквами по центру жирным шрифтом, в конце точка не ставится |
| Оформление разделов | I. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА |
| Оформление подразделов | 1.2 Анализ структуры управления предприятия туризма и гостеприимства |
| Расстояние между названием подраздела, предыдущим и последующим текстом | одна свободная строка |
| Список использованных источников | Не менее 10 |
| Параграф | Не менее 3 страниц |
| Сокращения | ГПК РФ, ГК РФ, УК РФ и т.д. |

| Оформление таблиц | <p>Таблица 4 – Финансовые показатели ООО «N» за 2018-2019г.г.</p> <table border="1" data-bbox="595 258 1429 640"> <thead> <tr> <th>Показатели</th><th>2019</th><th>2020</th><th>Относительные изменения</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Выручка тыс. руб.</td><td>23 567</td><td>19 879</td><td>0,84</td></tr> <tr> <td>Себестоимость тыс. руб.</td><td>9 898</td><td>8 796</td><td>0,89</td></tr> <tr> <td>Процент производственных затрат от выручки, %</td><td>65</td><td>44</td><td>0,68</td></tr> <tr> <td>Прибыль от продаж тыс. руб.</td><td>13 759</td><td>11 083</td><td>0,81</td></tr> <tr> <td>Рентабельность продаж, %</td><td>58</td><td>56</td><td>0,96</td></tr> <tr> <td>Прочие расходы тыс. руб.</td><td>- 1 645</td><td>- 1 543</td><td>1,06</td></tr> </tbody> </table> | Показатели | 2019 | 2020 | Относительные изменения | Выручка тыс. руб. | 23 567 | 19 879 | 0,84 | Себестоимость тыс. руб. | 9 898 | 8 796 | 0,89 | Процент производственных затрат от выручки, % | 65 | 44 | 0,68 | Прибыль от продаж тыс. руб. | 13 759 | 11 083 | 0,81 | Рентабельность продаж, % | 58 | 56 | 0,96 | Прочие расходы тыс. руб. | - 1 645 | - 1 543 | 1,06 |
|---|--|------------|-------------------------|------|-------------------------|-------------------|--------|--------|------|-------------------------|-------|-------|------|---|----|----|------|-----------------------------|--------|--------|------|--------------------------|----|----|------|--------------------------|---------|---------|------|
| Показатели | 2019 | 2020 | Относительные изменения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выручка тыс. руб. | 23 567 | 19 879 | 0,84 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Себестоимость тыс. руб. | 9 898 | 8 796 | 0,89 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Процент производственных затрат от выручки, % | 65 | 44 | 0,68 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Прибыль от продаж тыс. руб. | 13 759 | 11 083 | 0,81 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Рентабельность продаж, % | 58 | 56 | 0,96 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Прочие расходы тыс. руб. | - 1 645 | - 1 543 | 1,06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Оформление рисунков | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p align="center">Рисунок 1 – Классификация средств измерения</p> <p align="center">СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. – М.: Эксмо, 2013.– 63 с. 2. ГОСТ 23118–2012. Конструкции стальные строительные. Общие технические требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: http://files.stroyinf.ru/data1/6/6549/ 3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для СПО. – М.: Академия, 2010. – 208 с. 4. Котлер Ф. Боэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 1071 с. 5. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие. – М.: Дашков и К., 2010. – 328 с. 6. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник. – М.: Академия, 2010. – 208с. 7. Мичелли Д. A.Ritz-Carlton: золотой стандарт | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|---|
| | <p>гостиничного бизнеса нового тысячелетия. – М. : Эксмо, 2009. – 320с.</p> <p>8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2007. – 304 с.</p> <p>9. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство: учеб.пособие. – М.: Юнити, 2008. – 712с.</p> <p>10. Ugolovnyy kodeks Rossiyskoy Federatsii. Ofitsial'nyy tekst: Kod tekst vosproizvoditsya po sostoyaniyu na 23 sentyabrya 2013 [The Criminal Code of the Russian Federation. Official text: Code text is reproduced as at 23 September 2013]. Moscow, Omega-L, 2013. 193 p. (In Russian)</p> |
|--|---|