

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Воронежской области  
«Воронежский государственный промышленно-гуманитарный колледж»  
(ГБПОУ ВО «ВГПГК»)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 03.01  
(практика по профилю специальности)  
профессионального модуля  
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения *очная*

на базе *основного общего образования*

базовой подготовки

**2019 г.**

ББК XX.XX.XXX  
XXX

Печатается по решению методического совета  
Воронежского государственного  
промышленно-гуманитарного колледжа

Составители: Р.В. ЛУКЬЯНОВ, С.Г. САФОНОВА

**Лукьянов Р.В., Сафонова С.Г.**

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания Методические указания по прохождению производственной практики ПМ.03.01 профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для обучающихся с инвалидностью по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» / Департамент образования, науки и молодеж. политики Воронеж. обл., Воронеж. гос. пром.-гуманитар. колледж; [сост. Р.В. Лукьянов, С.Г. Сафонова]. – Воронеж: ВГПГК, 2021. – 16 с.

Методические указания являются руководством для самостоятельной работы по дисциплине. Составлены в соответствии с содержанием рабочей программы ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

**ББК XX.XXX.XX**

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При наличии хронических соматических заболеваний основным патопсихологическим механизмом формирования соматогенного астенического симптомокомплекса является изменение биосоциального статуса личности в результате соматического заболевания как фактора, независимого от субъективно-волевой сферы инвалида. У больных этой группы невротические жалобы появляются незаметно, постепенно, спустя некоторое время после диагностирования соматического заболевания, без значимых побочных психотравмирующих влияний.

Частота и выраженность соматогенного астенического симптомокомплекса растёт с увеличением давности соматического заболевания и степени его тяжести. Астеническая симптоматика усиливается в периоды обострения соматического заболевания и, наоборот, смягчается, а в ряде случаев даже исчезает при улучшении соматического состояния больных.

Первыми признаками невротических нарушений: физическая и психическая астения, общая слабость, повышенная утомляемость, ощущение обессиливания, снижение работоспособности и концентрации внимания, ухудшение памяти, невнимательность, постсомнические нарушения.

Постепенно появляются расстройства эмоционально-волевой сферы: болезненная раздражительность, вспыльчивость, колебание настроения от мрачно-пессимистического до обычного, ровного.

Впоследствии в эмоциональной сфере превалирующими становятся негативные эмоции, усиливается подавленность, снижение настроения, формируется ощущение тоски, внутреннего дискомфорта с элементами тревожности. Организация учебного пространства и рабочего места должна жестко соответствовать всем санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к домашнему рабочему месту учащегося, оборудованному компьютером.

При наличии отдельных заболеваний требуется специальная организация помещения и рабочего места. Так, помещения для инвалидов с заболеванием туберкулезом желательно ориентировать на солнечную сторону. В них следует обеспечить повышенную кратность воздухообмена, при этом рециркуляция воздуха не допускается. В помещениях для инвалидов вследствие туберкулезных заболеваний отделочные материалы пола и стен следует выбирать с учетом обеспечения влажной уборки и дезинфекции.

Помещения для инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы желательно ориентировать на теневую сторону, при невозможности соблюдения этого требования необходимо применение солнцезащитных устройств. Рабочие места инвалидов данной группы при их расположении в непосредственной близости от окон должны быть защищены от перегрева в летнее время солнцезащитными устройствами. Временной режим обучения - щадящий.

Требуется чередование умственной и физической нагрузки для того, чтобы избежать чрезмерного переутомления обучающегося. Технические средства обеспечения комфортного доступа к образованию - те же, что и при организации дистанционных курсов для обучающихся без ограничений в здоровье. Учебные материалы (учебники, рабочие тетради и дидактические материалы) - те же, что у обучающихся без ограничений в здоровье. Формирование у педагогических работников готовности к обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья. Решение задачи расширения доступности качественного профессионального образования лиц с ОВЗ будет успешным только при условии специальной подготовки к их обучению педагогических работников организации.

Такая подготовка предполагает формирование у преподавателей общеобразовательных и специальных дисциплин, мастеров производственного обучения реабилитационной направленности профессионально-педагогической деятельности. Реабилитационная направленность является необходимой составляющей профессиональной компетентности

современного педагога, обучающего лиц с ОВЗ, и представляет собой сплав определенных психолого-педагогических установок с междисциплинарными знаниями, умениями и опытом реализации задач выявления, профилактики и преодоления барьеров и затруднений, возникающих в процессе обучения данной социальной группы.

Необходимый и достаточный уровень сформированности реабилитационной направленности помогает педагогическим работникам организации компетентно решать задачи, связанные с:

- распознаванием затруднений в учебной и учебно-профессиональной деятельности лиц с ОВЗ, установлением их причин;

- проектированием индивидуального образовательного маршрута для обучающихся с ОВЗ в рамках учебной дисциплины (ее отдельного раздела, темы) или направления профессиональной подготовки;

- оптимальным выбором методов и приемов организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся с ОВЗ;

- объективным анализом текущих и этапных результатов усвоения учебных программ лицами с ОВЗ;

- созданием условий для их социализации и социально-трудовой интеграции.

Рыночные условия предъявляют ряд соответствующих требований к уровню профессиональной подготовки специалиста: владение базовыми знаниями, их постоянное обновление, умение выявить особенности организации (предприятия, фирмы) и адаптировать к ним профессиональные навыки, коммуникации в социально-производственной среде, выявление специфики выполняемой работы, удовлетворение требований, выдвигаемых должностной инструкцией, при выполнении функций специалиста по туризму. Производственная практика способствует сокращению цикла общей и технологической адаптации будущего выпускника колледжа.

Данные методические указания составлены в соответствии с программой производственной практики (по профилю специальности) ППС ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, которая является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) организация обслуживания гостей в процессе проживания

Практическая подготовка обучающихся осуществляется в организациях различных организационно-правовых форм, в структурных подразделениях организаций (предприятий), связанных с работой гостиничных организаций, в соответствии с содержанием обучения по практике.

Во время прохождения практики обучающиеся специальности 43.02.11 Гостиничный сервис должны продолжать осваивать профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 3.5.	Использовать технологии ценообразования на различные туристские продукты
ПК 3.6	Управлять жалобами и разрешать конфликтные ситуации, возникающие в

	процессе проживания гостя в соответствии с профессиональной этикой и правил проживания в гостинице, отеле или доме отдыха.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Для освоения соответствующих компетенций на практике перед обучающимися поставлены следующие цель и задачи практики:

закрепление, углубление и конкретизация знаний, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения и продолжение формирования ОК и ПК.

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессионального модуля ППССЗ СПО по виду профессиональной деятельности: организация обслуживания гостей в процессе проживания

выполнение работ по профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для менеджера и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Содержание практики определяется настоящими методическими указаниями и программой практики.

Выполняя виды работ, в соответствии с содержанием обучения по практике, обеспечивающих формирование ПК обучающиеся должны

*иметь практический опыт:*

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

*уметь:*

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

чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС и рабочим учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и составляет 3 недели (108 часов).

Организация практики для обучающихся специальности 43.02.11 Гостиничное дело направлена на выполнение требований к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с особенностями специальности и присваиваемой квалификации «менеджер».

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности сферы гостиничных услуг на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и колледжем, концентрированно.

Договоры на практику могут быть оформлены также и по личной договоренности между обучающимися и администрацией предприятий, которые предоставляют обучающимся места практики, отвечающие требованиям профиля подготовки специалистов.

Сокращение сроков практики не допускается.

Если обучающийся не успел выполнить программу практики в отведенные сроки по болезни или по другим уважительным причинам, он проходит практику по индивидуальному плану.

При проведении практики группа делится на подгруппы.

Во время прохождения практики обучающиеся работают по распорядку рабочего дня, существующему на данном предприятии, в учреждении, организации.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- технические средства, в т.ч. компьютерные и телекоммуникационные,
- рабочее место специалиста,
- деловая документация,
- профессиональные компьютерные программы.

## **ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРАКТИКИ ОТ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ И ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Руководитель практики от учебного заведения:*

- предоставляет каждому обучающемуся индивидуальное задание на практику с разъяснениями порядка прохождения практики и вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе практики;

- помогает оформить договор и письмо-направление (при необходимости);
- перед выходом на практику проводит инструктаж по технике безопасности;
- проводит вводное занятие;
- осуществляет контроль путем собеседования по изучаемым вопросам и просмотром накопленных документов – еженедельно в соответствии с графиком консультаций.

*Руководитель практики от предприятия:*

- рассматривает с обучающимися вопросы, непосредственно связанные со спецификой данного предприятия;

- несет ответственность за организацию работы практикантов на своем участке работы, фиксирует явку обучающихся на практику и выполнение работ;

- консультирует их и осуществляет контроль над полнотой и степенью освоения ими программных вопросов;

- проверяет содержание записей в дневнике-отчете о проделанной работе, оценивает правильность и своевременность ее выполнения и на основании этого составляет производственную характеристику.

*Совместные обязанности* руководителей практики – контроль над полнотой и степенью усвоения обучающимися программных вопросов, консультирование практикантов по возникающим вопросам.

## **ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ – ПРАКТИКАНТА**

1. Обучающийся должен ознакомиться с индивидуальным заданием на производственную практику, методическими указаниями и организовать свою работу в соответствии с утвержденной программой практики.

2. Обучающийся должен знать и выполнять правила внутреннего распорядка, техники безопасности и охраны труда, утвержденные на предприятии.

3. Приступая к изучению разделов программы, обучающемуся следует ознакомиться с законодательными актами, стандартами и инструкциями.

4. В соответствии с графиком обучающийся обязан консультироваться с руководителем практики от колледжа.

5. Для сдачи зачета по производственной практике обучающийся должен представить отчет о практике.

## **ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Результаты практической (проделанной) работы отражаются в отчете по практике. Материалы для написания отчета собираются обучающимися в соответствии с методическими указаниями и программой практики в месте прохождения практики, аналитически обрабатываются в последовательности расположения видов работ программы практики в соответствии с индивидуальным заданием на практику.

**Структура отчета о прохождении практики:**

- титульный лист;
- индивидуальное задание для прохождения производственной практики;
- дневник учета практики, в котором отображаются виды и содержание выполняемых работ, оценка качества их выполнения по дням прохождения практики;
- производственная характеристика по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

- аттестационный лист по практике, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций;
- введение;
- виды работ и темы заданий по практике, выполненные обучающимися (основная часть);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Объем введения, основной части, заключения, списка использованных источников от 10 до 15 страниц. Количество материалов приложений определяется содержанием отчета.

**Индивидуальное задание выдается руководителем практики от колледжа перед началом практики. Титульный лист, дневник учета практики, производственная характеристика и аттестационный лист по практике выполняются на бланках, утвержденных в колледже.**

Во **введении** должны быть сформулированы цели и задачи практики, указаны сроки практики и усвояемые компетенции, дана краткая характеристика места практики: название, логотип, история создания, юридический/фактический адрес и другие реквизиты, основной и дополнительный вид деятельности, штатная численность, основные показатели работы.

**Основная часть** содержит в себе раскрытие содержания тем заданий по практике:

1. Организация обслуживания гостей и процесс проживания.
2. Финансово-хозяйственное сопровождение гостей в процессе пребывания в отеле

При их изложении следует исходить из материалов, собранных во время прохождения практики. Раскрывая темы, необходимо соблюдать логическую последовательность изложения материала.

В **заключении** делаются выводы и обобщаются результаты практики в т.ч. приводится перечень освоенных компетенций, а также даются конкретные рекомендации по улучшению работы по управлению организацией.

**Список использованных источников** должен содержать сведения об источниках, использованных при выполнении отчета по практике (нормативные акты, книги и публикации из периодики, статьи, интернет-ресурсы).

Отчет о прохождении практики должен быть оформлен в соответствии с общепринятыми требованиями к оформлению текстовых документов (см. Методические указания по оформлению дипломных работ и проектов / департамент образования, науки и молодеж. политики Воронеж. обл., Воронеж. гос. пром.-гуманитар. колледж ; [сост.: Н. Г. Афанасьева, О. В. Моисеева, Р. И. Остапенко, И. Н. Строкова, Н. Р. Подобедова]. – 7-е изд., изм. и доп. – Воронеж : ВГПГК, 2017. – 27 с.).

**Приложения** содержат графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, инструкции, документы, подтверждающие выполнение заданий и практический опыт полученный на практике.

Собранные и систематизированные в отчете материалы в соответствии с индивидуальным заданием предоставляются руководителю практики от колледжа не позднее срока, указанного руководителем практики от колледжа.

По окончании практики руководителем практики от колледжа оцениваются итоги практики каждого обучающегося в форме *дифференцированного зачета* оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые заносятся в зачетные книжки с учетом критериев оценивания работ.

**Критерии оценивания** защиты отчета по практике:

- соответствие отчета по практике цели и задачам практики, индивидуальному заданию на практику;



- логичность и последовательность изложения материала;
- соответствие оформления отчета по практике общепринятыми требованиями к оформлению текстовых документов;
- отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- полнота раскрытия всех аспектов содержания практики.
- содержание производственной характеристики, выданной руководителем практики от предприятия;
- содержание аттестационного листа, выданного руководителем практики от предприятия;
- ответа на вопросы.

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

- практика выполнена в полном объеме;
- дана полная характеристика гостиницы;
- задания выполнены всем темам практики, приложены необходимые документы;
- анализ выполнен в полном объеме;
- сделаны обобщающие выводы, разработаны рекомендации по улучшению работы по управлению функциональным подразделением организации;
- представлена положительная производственная характеристика;
- отчет по практике выполнен в соответствии с требованиями;
- отчет по практике представлен в установленные сроки;
- логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы;
- демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней;
- демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- практика выполнена в полном объеме;
- дана характеристика гостиницы;
- задания выполнены всем темам практики, приложены почти все необходимые документы;
- анализ выполнен в полном объеме;
- обобщающие выводы и рекомендации не в полной мере соответствуют результатам анализа;
- представлена положительная производственная характеристика;
- отчет по практике выполнен в соответствии с требованиями;
- отчет по практике представлен в установленные сроки;
- не в полной мере аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы;
- демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней;
- демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- практика выполнена в полном объеме;
- характеристика гостиницы неполная;
- задания выполнены не по всем темам практики или дано поверхностное, неполное описание заданий практики, приложены не все документы;
- анализ, обобщающие выводы и рекомендации отсутствуют или выполнены не в соответствии с заданием;
- представлена удовлетворительная производственная характеристика;
- отчет по практике представлен в установленные сроки;

отчет по практике выполнен небрежно, с нарушениями требований;  
не аргументировано и не ясно давал ответы на поставленные вопросы или ответы на поставленные вопросы отсутствовали;

практически не демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если:

не выполнена программа практики и/или не представлена в срок отчетная документация;

отчет по практике не позволяет сделать вывод о том, что обучающийся овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения, ответы не полные, не приложены документы.

*Обучающиеся, не выполнившие без уважительной причины требований программы практики или получившие отрицательную оценку, не допускаются к сдаче экзамена по профессиональному модулю.*

### СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код, наименование ОК, ПК	Вид работ/ обеспечивающих формирование компетенций	Объем часов
ОК 1-9 ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Использование в работе знаний иностранных языков.	27
ОК 1-9 ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Знание сервировки стола различных видов к завтраку, обеду, ужину. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: • Silver service; • Банкетный сервис; • Шведский стол; • Gueridon Service;	27

	<p>Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.</p> <p>Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</p> <p>Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</p> <p>деятельности службы room-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков.</p>	
<p>ОК 1-9 ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p>	27
<p>ОК 1-9 ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков.</p>	27
<b>Итого</b>		<b>108</b>

### Рекомендуемые источники литературы

#### Основные источники:

1. Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 317 с.
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по

направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

3. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2018 // ЭБС Znanium.com.

4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2018 // ЭБС Znanium.com.

#### **Дополнительная литература:**

1. Грачева О.Ю. и др. Организация туристского бизнеса М.:Альфа –М.; ИНФРА.2013

2. Дж.Уокер. Управление гостеприимством/ Пер. с англ. М.- ЮНИТИ -ДАНА,2013-735с.

3.Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2013,755с.

4. Быстров С. А.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А.Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>

5. Джум Т. А.Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829](http://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829)

7. Организация обслуживания в гостиницах: уч.пос./ М.А. Ёхина. - М.: Академия, 2011

8. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4](http://www.biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4)

9. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038](http://www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038)

10. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

#### **Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

#### **Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

#### **Интернет- ресурсы:**

1. Справочная правовая система «Консультант-Плюс» - <http://www.consultant.ru>

2. Справочная правовая система «Гарант» - <http://www.garant.ru>

3. Общество профессионалов гостиничного сервиса в России - <http://www.frontdesk.ru>

4. Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство - <http://www.hotelmaster.ru>

5. Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом - <http://www.dom-restoratora.ru>

6. Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу - <http://www.hotelstop.ru/>
7. Ресторанный и гостиничный бизнес - <http://www.HotRes.ru>
8. Портал гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
9. Информационные технологии в индустрии гостеприимства - <http://www.restoranoff.ru>
10. Все гостиницы России - <http://www.all-hotel.ru>
11. Электронный журнал «Гостиница и ресторан» - <http://www.hospitality.ru>
12. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
13. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
14. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
15. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
16. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
17. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>
18. Федеральный образовательный портал по экономике, социологии, менеджменту - <http://www.ecsocman.edu.ru>
19. Административно - управленческий портал [Электронный ресурс]. – <http://www.aup.ru>
20. Библиотека Либертариума («Moscow Libertarian Library (Russian)») <http://libertarium.ru/library;>
21. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>
22. Консультационный центр «Русский менеджмент» [Электронный ресурс]. – <http://mc-ma.narod.ru>
23. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» - <http://www.firo.ru/>
24. Национальная электронная библиотека. Аналитические материалы – <http://www.nel.ru/analytdoc/svodka..html;>
25. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
26. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики <http://www.gks.ru/>
27. Портал «Всеобуч»- справочно-информационный образовательный сайт, единое окно доступа к образовательным ресурсам –<http://www.edu-all.ru/>
28. Проблемы теории и практики управления [Электронный ресурс] : междунар. журн. – <http://www.management.edu.ru>.
29. Министерство образования Российской Федерации - <http://www.ed.gov.ru>
30. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru>
31. Русская поисковая система - <http://www.rambler.ru>
32. Библиотека компьютерных учебников - <http://www.britannica.com> – Библиотека Britannica.
33. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>
34. Экономико–правовая библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.vuzlib.net>.
35. Современная мультимедийная энциклопедия «Туристический атлас мира Кирилла и Мефодия 2018» CD
36. Портал Организации мирового туризма - <http://www.unwto.org> - World Tourism Organization (UNWTO)
37. Информационный сервер МИД России - <http://www.mid.ru>
38. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации - <http://www.russiatourism.ru>

39. Портал Все о туризме - <http://www.topturizm.ru>
40. Портал Новости туризма - <http://www.tourism-i-otdyh.ru/r-4.htm>
41. Министерство туризма, спорта и молодежной политики РФ - <http://minstm.gov.ru/>
42. Департамент культуры Воронежской области - <http://vrn-uk.ru/>
43. Официальный туристский портал Воронежской области - <http://visitvrn.ru/>