

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Г.А.Шабанов



« 01 » 09 2016 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва

2016 г.

Лист согласования
рабочих программ учебной, производственной практик
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности **43.02.01 Гостиничный сервис**

Автор-разработчик Киселев Игорь Евгеньевич - преподаватель колледжа
РосНОУ, Козлова Наталья Анатольевна - к.соц.н., преподаватель колледжа
РосНОУ

ФИО, ученая степень, звание, должность, наименование ОУ СПО

Предприятие (организация) работодателя:

ИП Кочерженко

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленные для согласования рабочие программы учебной, производственной практик - программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.01 Гостиничный сервис

СООТВЕТСТВУЕТ:

- требованиям ФГОС СПО, утвержденным Минобрнауки России от « 07 » _____ мая 2014 г. № 475 ;
- контрольно-измерительные материалы актуальны, обоснованы, соответствуют базовому уровню среднего профессионального образования;
- запросам работодателей.

Управляющий, Iceberg House

Михалев В.В.

М.П.



A handwritten signature in blue ink is written over the stamp. The signature appears to be 'Михалев В.В.'.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре программа подготовки специалистов среднего звена

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.
5. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Рабочая программа практики разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 18 апреля 2013 г. №291 "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования", Положения об организации практики для студентов Российского нового университета, 2014 года и предназначена для реализации основной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессиональных модулей.

Целями учебной практики являются:

- углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей;
- комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности;
- приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

Задачи учебной практики:

- подготовка специалистов к осознанному и углубленному изучению учебных и профессиональных дисциплин и привитие им первичных умений и навыков по избранной специальности;
- овладение профессиональной деятельностью по специальности и развитие профессионального мышления;
- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности будущего специалиста, дублирование должностей менеджера гостиничного сервиса;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений; потребности бережного отношения к рабочему времени;

качественного выполнения заданий, соблюдению правил и норм охраны труда, технике безопасности и противопожарной защите.

Поставленные цели достигаются путем знакомства обучающихся с различными предприятиями сферы туристических и гостиничных услуг, организации поиска решений различных задач и выполнения комплекса специальных заданий для развития профессиональных качеств будущего менеджера.

В ходе учебной практики обучающийся должен овладеть следующими видами деятельности:

1. Вид профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг.

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
организацию службы бронирования;
виды и способы бронирования;
виды заявок по бронированию и действия по ним;
последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
правила аннулирования бронирования;
правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

2. Вид профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей.

иметь практический опыт:

приёма, регистрации и размещения гостей;
предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
подготовки счетов и организации отъезда гостей;
проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

организовывать рабочее место службы приема и размещения;
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

выполнять обязанности ночного портье.

знать:

нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

организацию службы приема и размещения;

стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

3. Вид профессиональной деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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.

знать:

порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

принципы и технологии организации досуга и отдыха;

порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

особенности обслуживания room-service;

правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

правила обращения с магнитными ключами;

правила организации хранения ценностей проживающих;

правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

4. Вид профессиональной деятельности: Продажи гостиничного продукта.

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

5. Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

Старший администратор гостиницы относится к категории специалистов.

Требования к квалификации: Среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Старший администратор гостиницы должен знать:

· постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся сферы обслуживания;

- структуру управления, права и обязанности работников гостиницы и режим их работы;
- правила и методы организации обслуживания посетителей гостиницы;
- виды оказываемых гостиницей услуг;
- планировку гостиничных номеров и подсобных помещений;
- правила содержания жилых и других помещений гостиницы;
- основы экономики, организации труда и управления;
- основы маркетинга и организации рекламы;
- основы эстетики и социальной психологии;
- законодательство о регистрации граждан по месту временного пребывания;
- законодательство о труде;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.
- основы администрирования;
- этику делового общения.

Назначение на должность старшего администратора гостиницы и освобождение от должности производятся приказом генерального директора на основе представления менеджера гостиницы.

Старший администратор гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру гостиницы.

На время отсутствия старшего администратора гостиницы (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

Должностные обязанности

Старший администратор гостиницы:

Осуществляет своевременное и качественное культурное обслуживание посетителей в соответствии с действующими стандартами обслуживания.

Осуществляет учет, распределение и правильное использование жилых номеров и свободных мест, а также контроль за соблюдением паспортного режима.

Принимает и оформляет необходимые документы по регистрации проживающих по месту временного пребывания.

Координирует работу администраторов и других гостиничных работников.

Обеспечивает соблюдение стандартов обслуживания посетителей.

Обеспечивает исполнение подчиненными работниками указаний руководства гостиницы.

Осуществляет контроль за сохранностью материальных ценностей.

Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.

Осуществляет контроль за соответствующим состоянием помещений и жилых номеров гостиницы в течение смены.

Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.

Информирует менеджера гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

Права

Старший администратор гостиницы имеет право:

. Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией.

. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

. Вносить на рассмотрение непосредственного руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Инструкцией обязанностями.

. Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

Ответственность

Старший администратор гостиницы несет ответственность:

. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

. За причинение материального ущерба предприятию - в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.1. Количество часов практики

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

При реализации программы подготовки специалистов среднего звена предусматривается два вида практики: учебная и производственная.

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

Учебная практика, производственная практика (по профилю специальности) и производственная практика (преддипломная) проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуются концентрированно.

Учебная практика может проводиться в образовательном учреждении или на предприятии, согласно заключенному договору, производственная практика (по профилю специальности) и преддипломная практика – на предприятиях.

Учебная практика в объеме 2 недели с 04.05.2015 по 17.05.2015; 2-3 недели с 16.02. по 08.03.2015 реализуется по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО:

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. (36 часов);
- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. (36 часов);
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. (36 часов);
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта (36 часов);
- ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха). (36 часов).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является **освоение общих (ОК) компетенций**:

Код	Наименование результатов практики
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Освоение профессиональных (ПК) компетенций:

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.	ПК 1.1 – 1.3.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.1. – 2.6.	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	ПК 3.1.- 3.4.	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.
ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.	ПК 4.1.- 4.4.	ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	ПК 1.1 – 1.3, ПК 2.1.-2.6, ПК 3.1.- 3.4, ПК 4.1.- 4.4.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих согласно должностной инструкции в организации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час, нед.)	Сроки проведения	
			На базе основного общего	На базе среднего общего
ОК 1-9, ПК 1.1–1.3.	ПМ. 01. Бронирование гостиничных услуг. МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.	36 часов, 1 неделя	4 сем.	2 сем.
ОК 1-9, ПК 2.1.–2.6.	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей. МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	36 часов, 1 неделя	4 сем.	2 сем.
ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
ОК 1-9, ПК 4.1.- 4.4.	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта. МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта.	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
ОК 1-9, ПК 1.1 – 1.3. ПК 2.1.-2.6. ПК 3.1.- 3.4. ПК 4.1.- 4.4.	ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха). МДК.05.01. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
	Всего	180 часов		

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Для проведения учебной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой учебный план проведения практики;
- график учебной практики;
- рабочие программы учебной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и предприятий;
- направление на практику (*Приложение 1*);
- отчеты руководителей учебной практики от образовательной организации;
- аттестационный лист (*Приложение 2*), содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций;
- дневник практики;
- характеристика обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основании отчета и дневника практики и отзыва-характеристики обучающегося.

Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя учебной практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении общих и профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

Отчет состоит из:

- титульного листа (*Приложение №3*);
- характеристики – отзыва руководителя учебной практики от организации (предприятия) (*Приложение №4*);
- текста отчета (15 - 20 страниц машинописного текста);
- приложений документов, над которыми работал обучающийся;
- календарного плана прохождения практики.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы требует наличия учебных кабинетов.

Имеются учебно-методические комплексы по всем профессиональным модулям.

Освоение обучающимися профессиональных модулей обеспечивается в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательной организации или в организациях.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

Кабинеты:

гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
иностранного языка;

менеджмента и управления персоналом;
правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
экономики и бухгалтерского учета;
инженерных систем гостиницы и охраны труда;
безопасности жизнедеятельности;
организации деятельности службы бронирования;
организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
организации продаж гостиничного продукта.

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
гостиничный номер;
служба приема и размещения гостей;
служба бронирования гостиничных услуг;
служба продажи и маркетинга.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;
открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;
стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;
актовый зал.

Методическое обеспечение:

- персональные компьютеры для выполнения практических заданий;
- комплект электронных изданий учебной и методической литературы;
- комплекты бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- мультимедийное оборудование;
- лицензионное программное обеспечение

В аудитории, где проводятся практические занятия и семинары, должны быть установлены компьютеры, объединённые в локальную сеть с выделенным каналом интернета и операционной системой WINDOWS 7, XP или VISTA. На сервере сети желательно установить: программные комплексы МАСТЕР-ТУР или САМО-ТУР (или их демоверсии), специализированные системы OPERA или FIDELIO, а также одну из гостиничных систем первого поколения (МИНИ-ОТЕЛЬ и пр.). Также желательно наличие установленных графических редакторов COREL DRAW, ADOBE PHOTOSHOP или ADOBE ILLUSTRATOR.

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

Нормативно-правовые источники:

1. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"
2. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/195596/#ixzz3yYvnq18t>

3. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Основные источники:

4. Киселёв И.Е. Профессиональные информационные системы в туризме и гостиничном бизнесе. М., Буквика, 2014.
5. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие - М.: Альфа-М Издательский Дом, 2014.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. - М.: Академия ИЦ, 2010.
7. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. - М: Магистр Издательство, 2014.
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М Издательский Дом, 2015.
9. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: Издательский Дом "Форум", 2015.
10. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. - М.: Издательский Дом "Форум", 2013.
11. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В.Павлова. –М.: Academia, 2013.
12. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учебное пособие –М.: ИНФРА М, 2014.
13. Кобяк М.В, Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб пособие М: Магистр: ИНФРА М. 2015.
14. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие.- 2 е издание , доп.- М.: ФОРУМ, 2014.

Дополнительные источники:

1. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме. М., Флинта, 2014
2. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. 6-е издание. М., Академия, 2008
3. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М: Издательство: Вершина, 2013.
4. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм. 2006. № 3.
5. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса, - М.: Феникс, 2005.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2014.
8. Запесоцкий А. Стратегический маркетинг в туризме. Теория и практика. Букинистическое издание, 2014.

Пакеты прикладных профессиональных программ:

1. www.otel.ru
2. www.russiaturism.ru

3. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ - правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
 4. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
 5. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
 6. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
- Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_la