

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:22:11

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация

Специалист по гостеприимству

Пятигорск 2022

Методические указания для самостоятельных занятий по дисциплине «Организация предоставления гостиничных услуг» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по ОП.08 «Организация предоставления гостиничных услуг» в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14. «Гостиничное дело».

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения ОП должен:

Уметь:

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
- организовывать процесс работы службы;
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
 - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
 - выделять целевой сегмент клиентской базы;
 - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
 - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
 - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
 - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;

- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

Цель работы: ознакомить с понятиями «линейная структура управления», «линейно-функциональная структура управления», «матричная организационная структура».

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Организационная структура управления.

Задание 2.

Методы управления персоналом в гостиницах.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Дайте определение организационной структуры предприятия. Как она связана с организационной структурой управления предприятием?

2. Чем определяется выбор организационной структуры управления?

3. Какие типы организационных структур существуют? В чем их достоинства и недостатки?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.

Тема 2. Система управления гостиничным предприятием.

Цель работы: ознакомить с современной системой управления гостиницей.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Организация труда в гостинице.

Задание 2.

Управление гостиничным предприятием

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Виды организационных структур гостиничного предприятия.

2. Сущность процесса управления.

3. Понятие и принципы построения систем управления в гостиницах.

4. Уровни управления гостиничным предприятием.

5. Какие организационные документы предприятия вы знаете?

6. Из каких разделов состоит должностная инструкция?

7. Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?

8. Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?

9. Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?

10. Какие подсистемы включены в систему управления гостиничным предприятием?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Цель работы: ознакомить с современным состоянием рынка гостиничных услуг.

Ознакомить с основными этапами развития сферы туризма.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

Задание 2.

Законодательные основы гостиничного хозяйства.

Задание 3.

Гостиничные ассоциации. Международная гостиничная конвенция.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Сравнительный анализ состояния гостиничного рынка России и ведущих стран мира.
2. Анализ современных тенденций развития зарубежного гостиничного рынка.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 4. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.

Цель работы: ознакомить с гостиничными объединениями на рынке услуг.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

История и предпосылки интеграции гостиничных предприятий.

Понятие контактной зоны.

Задание 2.

Гостиничные объединения: виды, условия организации.

Методические рекомендации

Студент должен знать понятие контактной зоны, особенности работы в контактной зоне. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Объединения взаимного информирования.
 2. Гостиничные объединения на мировом рынке. Основные мировые гостиничные цепи.
 3. Гостиничные объединения на отечественном рынке.
 4. Формирование национальных гостиничных сетей в России.
 5. Плюсы и минусы гостиничных объединений.
- Перспективы работы гостиничных объединений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 5. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия

Цель работы: познакомить с основами пространственной среды гостиничного предприятия.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Характеристика зданий туристических и гостинично-ресторанных комплексов. Планировка зданий, территории размещения.

Задание 2.

Основные типы гостиниц и туристских комплексов по назначению, формирование предметно-пространственной среды.

Задание 3.

Функциональная организация зданий, основные блоки помещений гостиниц и туристских комплексов

Задание 4.

Функциональное зонирование гостиниц малой и средней вместимости.

Задание 5.

Функциональное зонирование гостиниц большой вместимости.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Интерьеры отелей.
2. Отель с историей.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные типы застройки гостиничных учреждений и дайте характеристику их достоинств и недостатков.
2. Расскажите об основных типах планировочных решений зданий, их происхождении и распространенности.
3. Охарактеризуйте основные формы жилых этажей гостиниц.
4. Расскажите о достоинствах и недостатках атриумной системы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема 6. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц.

Цель работы: познакомить с формированием предметно-пространственной среды гостиниц.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города. Функциональная организация зданий и основные блоки помещений.

Задание 2.

Мебель и цветовое оформление интерьера, светораспределение в помещениях, озеленение и декоративное убранство гостиниц.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Особенности обслуживания различных типов потребителей.
2. Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие гостиничные помещения входят в состав группы культурно-массового назначения?
2. Поясните, почему при проектировании современных гостиниц в составе группы культурно-массового назначения наблюдается тенденция создания залов многоцелевого назначения?
3. Расскажите о структуре и назначении группы помещений спортивно-оздоровительного и развлекательного назначения.
4. Какие бассейны проектируются для гостиничных комплексов, где они размещаются и чем оборудуются?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 7. Характеристика служб гостиничного комплекса.

Цель работы: познакомить с работой функциональных служб гостиничного предприятия.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Рекламная и информационно-справочная деятельность.

Задание 2.

Связи с общественностью. Выставочная деятельность гостиницы

Задание 3.

Финансовая служба.

Задание 4.

Служба безопасности.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Организация работы и взаимодействие функциональных служб.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства.
2. Расскажите об этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.
3. Цена и ценообразование в гостиницах.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 8. Организация приема и размещения гостей.

Цель работы: познакомить со службой приема и размещения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Функции службы приёма и размещения проживающих.

Задание 2.

Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

Задание 3.

Порядок регистрации и размещений гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Организационная структура службы.
2. Операционный процесс обслуживания.
3. Функции службы приема и размещения.
4. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Порядок регистрации и размещения гостей.
6. Особенности регистрации туристских групп.
7. Особенности регистрации иностранных граждан.
8. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
9. Виды расчетов с проживающими.
10. Правила расчета оплаты за проживание.
11. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 9. Операционный процесс обслуживания.

Цель работы: ознакомить с особенностями процесса обслуживания.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Менеджмент ресторанов и баров отеля.

Задание 2.

Управление эксплуатацией здания отеля.

Задание 3.

Управление безопасностью отеля.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема 10. Технология и организация обслуживания номерного фонда.

Цель работы: ознакомить с особенностями обслуживания номерного фонда в гостинице.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Служба эксплуатации номерного фонда и её функций. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда.

Задание 2.

Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.

Задание 3.

Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Подготовка номеров к заселению.

Задания и вопросы для контроля:

1. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий
2. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда
3. Прачечная в гостинице
4. Работы, связанные с оборотом постельного белья
5. Санитарно-гигиенические принадлежности

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.

Тема 11. Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России.

Цель работы: ознакомить с государственным регулированием индустрии гостеприимства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ.

Задание 2.

Законодательные основы гостиничного сервиса.

Задание 3.

Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Анализ структуры современного гостиничного рынка России.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.

Тема 12. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России.

Цель работы: ознакомить с системой классификации гостиниц и других средств размещения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Задание 2.

Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.

Задание 3.

Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения по категориям.
2. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.

Тема 13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.

Цель работы: ознакомить с нормативно-правовой базой гостиничной деятельности.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Задание 2.

Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Основные положения стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема 14. Правовые аспекты гостиничной деятельности.

Цель работы: ознакомить с основами правовых аспектов гостиничной деятельности.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Основные положения федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

Задание 2.

Международная гостиничная конвенция.

Задание 3.

Международные правила предоставления услуг.

Задание 4.

Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема 15. Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере.

Цель работы: ознакомить с гостиничными объединениями на рынке услуг.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций.

Задание 2.

Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова история и предпосылки интеграции гостиничных предприятий?

2. Назовите виды, условия организации гостиничных объединений.

3. Что такое объединения взаимного информирования?

4. Гостиничные объединения на мировом рынке. Основные мировые гостиничные цепи.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема 16. Отечественные ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.

Цель работы: ознакомить с отечественными ассоциациями и союзами в гостиничной деятельности.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Гостиничные объединения на отечественном рынке.

Задание 2.

Формирование национальных гостиничных сетей в России.

Задание 3.

Плюсы и минусы гостиничных объединений.

Задание 4.

Перспективы работы гостиничных объединений.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите цели и задачи Федерации Рестораторов и Отельеров.
2. Назовите основные элементы договора между гостиницей и ассоциацией.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №17.

Тема 17. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.

Цель работы: ознакомить с инвестиционной деятельностью гостиничной индустрии.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Инвестирования в гостиничный бизнес

Задание 2.

Характер инвестиций в гостиничное производство.

Задание 3.

Инвестиции в гостиницы.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Реальные инвестиции в гостиничное производство.
2. Финансовые инвестиции в гостиничный бизнес.
3. Чем объясняется низкий уровень развития отечественной индустрии гостеприимства?
4. С какими трудностями сталкиваются инвесторы, вкладывающие денежные средства в отечественный гостиничный бизнес?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №18.

Тема 18. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.

Цель работы: ознакомить с производственно-технологическим процессом в гостиничной индустрии.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Гостевой цикл. Четыре этапа, обслуживания гостя.

Задание 2.

Операционный процесс обслуживания клиентов.

Задание 3.

Функционально-организационная структура гостиницы.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Основные отделы и службы отеля: служба приема и размещения, служба управления номерным фондом, административная служба, служба общественного питания, коммерческая

служба, инженерно-техническая служба, служба вспомогательных и дополнительных услуг (структура, назначение, функции, подчиненность в службе, графики работы персонала).

Задания и вопросы для контроля:

1. Охарактеризуйте порядок встречи, назначения номера и размещения гостя. Расскажите о содержании карточки гостя.
2. Назовите способы информирования гостя об услугах гостиничного комплекса.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

Дополнительная литература:

1. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».