Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 27.05.2025 17:50:32
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1cb8ef96

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
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Специальности СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск, 2025

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Пояснительная записка

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы составлены в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 . «Туризм и гостеприимство»

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.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

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

Владеть навыками:

– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
– 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;
– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
– помощи 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;
– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
– подготовка отчетов о своей работе за смену;
– 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;
– приема 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;
– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Уметь:

– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;
– 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;
– 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 вести журнал передачи смены;
– 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;
– 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.

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.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей

Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров).

Вопросы для обсуждения:

1. Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров).

Самостоятельная работа:

1) Бронирование – предварительный заказ мест в гостинице;
2) Прием, регистрация и размещение гостей;
3) Предоставление услуг проживания; Размещение гостей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие навыков устной речи.
2. Выполнение упражнений с использованием лексики.
3. Составление диалогов.

Самостоятельная работа:

1.Лексические навыки и их характеристика.
2. Выполнение упражнений с использованием лексики.
3. Составление диалогов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные.

Вопросы для обсуждения:

1. Системы и технологии службы приема и размещения:
   - неавтоматизированные,
   - полу автоматизированные,
   - автоматизированные.

Самостоятельная работа:

1. Неавтоматизированные (ручная) технология.

1. Полу автоматизированные системы.
2. Автоматизированные системы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.

Вопросы для обсуждения:

1. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
2. Организация хранения личных вещей.

Самостоятельная работа:

1. Система контроля доступа СКУД.
2. Контроль управления доступом.
3. Организация хранения личных вещей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы:

- номерной службой,
- инженерной службой,
- служба маркетинга.

Самостоятельная работа:

1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
2. Информационные потоки и документооборот между службами гостиницы.
3. Решение задач по устранению проблем в отеле.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема:3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Чтение и перевод текстов с иностранного языка. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Вопросы для обсуждения:

1. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
2. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Самостоятельная работа:

1. Использование профессиональных программ для перевода текстов с немецкого, английского, итальянского, испанского языка в отеле.
2. Профессиональные автоматизированные программы для Front Office.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

Вопросы для обсуждения:

1. Поселение гостя по брони.
2. Заполнение профайла гостя.

Самостоятельная работа:

1. Порядок поселения по брони.
2. Заполнение профайла гостя.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.

Вопросы для обсуждения:

1. Поселение гостя от стойки.
2. Заполнение регистрационной карточки гостя.

Самостоятельная работа:

1. Встреча, регистрация, вручения ключа и сопровождения до номера.
2. Встречи: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах), а также перед входом в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах).

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.

Вопросы для обсуждения:

1. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Самостоятельная работа:

1. Корректировки параметров гостей,
2. Расчет за предоставленные услуги.
3. Просмотр паспортных данных гостя, печати регистрации.
4. Продление, сокращение, изменение даты заезда гостя.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.

Вопросы для обсуждения:
1. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.

Самостоятельная работа:
1. Профайл гостя. Что отображает.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Особенности поселения гостей от группы.

Вопросы для обсуждения:
1 Работа с профайлом компаний,
2. Работа агентств, групп: корректировка и внесение изменений.

Самостоятельная работа:
1. Профайл компании, агентств, групп.
2. Корректировка и внесение изменений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Особенности поселения коллектива.

Содержание занятий:
1. Особенности поселения коллектива.

Самостоятельная работа:

1. Работа с коллективными гостями.
2. Особенности поселения коллектива.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Содержание занятий:
1. Работа с профайлом гостей:

- корректировка,
- внесение изменений в личные данные гостя.

Самостоятельная работа:

1. Работа с профайлом гостей.
2. Корректировка и внесения изменений в личные данныегостя.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Особенности поселения коллектива.

Содержание занятий:
1. Особенности поселения коллектива.

Самостоятельная работа:

1. Особенности поселения коллектива.
2. Устранение ошибок и недоразумений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.

Содержание занятий:
1. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.

Самостоятельная работа:

1. Переселение в другой номер.
2. Подселение к гостю в номер.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей.
Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Содержание занятий:
1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Самостоятельная работа:

1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения:

- автоматизированный уровень;
- при полу автоматизированном уровне;
- при автоматизированном уровне.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №17.

Тема:3.2. Процесс поселения и выселения гостей
Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Содержание занятий:

1. Работа со счетами гостей.
2. Оплата услуг.
3. Выписка гостя.

Самостоятельная работа:

1. Заполнение счетов расчета за проживание и дополнительные услуги.
2. Проверка счета вместе с гостем. При необходимости внести изменения.
3. Подтверждения правильности счета – подпись гостя.

Литература:

Основные источники:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77001
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/452929
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476329
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697
8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7,

978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93539

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

15. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471025

16. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/97082

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов: Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86302

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текс: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475785

23. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93545

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837

28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Синицына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943940

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/8334

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».