

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 16:38:12

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
«Курский государственный университет»

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., № \_\_

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»**

**для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Курск, 2023

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчики:

Косинова Ж.В., Скибина О.Н. – преподаватели колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## **1. Цель учебной практики**

Учебная практика ставит своей целью дать возможность студенту под руководством руководителя от производства освоить процесс предоставления гостиничных услуг.

## **2. Задачи учебной практики**

Основными задачами учебной практики являются: - получение студентом первичного профессионального опыта и умений по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

## **3. Место учебной практики в структуре ПССЗ**

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

На освоение практики по профилю специальности **УП.02** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в третьем семестре на втором курсе обучения в **ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»**.

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

### **иметь практический опыт:**

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

- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;

- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

- подготовка отчетов о своей работе за смену;

- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

- помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);
- стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**Уметь:**

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием 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;
- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- 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.

#### **4. Место и время проведения учебной практики**

Производственная практика **ПП. 02** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация» и др.

#### **1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики**

Учебная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

## ВД 2 Предоставление гостиничных услуг

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

### Общие компетенции:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации

межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 72 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее кол-во часов	Формы текущего контроля
1	<b>Раздел 1.</b> Организация и осуществление приема и размещения гостей	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики
2	<b>Раздел 2.</b> Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики
3	<b>Раздел 3.</b> Организация и осуществление бронирования гостиничных услуг	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики
4	<b>Раздел 4.</b> Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета

	предоставлению гостиничных услуг		практики
	<b>Всего:</b>		<b>72</b>

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во часов
1	<p><b>Раздел 1.</b> Организация и осуществление приема и размещения гостей</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</li> <li>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</li> <li>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	6
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</li> <li>2. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</li> <li>3. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</li> <li>4. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</li> </ol>	6
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>2. Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>4. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)..</li> </ol>	6

<b>2</b>	<b>Раздел 2.</b> Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</li> <li>3. Владение практическими навыками супервайзера, координатора</li> <li>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</li> <li>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>6. Проведение различных видов уборочных работ</li> </ol>	<b>6</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление документов на забытые вещи</li> <li>2. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>3. Использование в работе знаний иностранных языков</li> <li>4. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>5. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>6. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> </ol>	<b>6</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>2. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> <li>3. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>4. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</li> <li>5. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ol>	<b>6</b>

3	<b>Раздел 3.</b> Организация и осуществление бронирования и продаж гостиничных услуг	1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования	6
		1. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 2. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 3. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 4. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 5. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 6. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
		1. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 2. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 3. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 4. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи	6

		<p>в службу приема и размещения</p> <p>5. Создание отчетов по бронированию</p> <p>6. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<b>4</b>	<p><b>Раздел 4.</b></p> <p>Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>1. Изучить санитарно-гигиенические требования к обустройству предприятий индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Изучить санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам на предприятиях питания и средствах размещения.</p> <p>3. Изучить санитарные требования к личной гигиене персонала.</p> <p>4. Изучить требования к почве участка, планированию и оформлению территории, организации хозяйственных зон.</p> <p>5. Изучить функциональную структуру взаимосвязи различных групп помещений в предприятиях питания и размещения.</p> <p>6. Изучить гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятий гостеприимства</p>	<b>18</b>
	<b>Всего:</b>		<b>72*</b>

\* в т.ч. 72 часа – практическое обучение

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на учебной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание учебной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

***Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.***

1. Дайте характеристику организации рабочего места сотрудников СПиР гостиницы.
2. Назовите необходимые документы, которые должен заполнить администратор при регистрации гостя от стойки ресепшен.
3. Какие программы используют гостиницы при регистрации гостя? Дайте их характеристику.
4. Какие гости являются вилп-гостями гостиницы? Почему?
5. Дайте определение понятию «корпоративные гости»?
6. Какие отличительные особенности существуют при регистрации индивидуальных, групповых, вилп – гостей?

7. Назовите основные стандарты обслуживания гостей?
8. Дайте определение понятию «бронирование» номера.
9. Каким образом можно забронировать номера в гостинице? Дайте их краткую характеристику.
10. Какие виды бронирования вы знаете? Дайте их краткую характеристику.
11. Какие виды уборки номеров вы знаете? Дайте их краткую характеристику
12. Какие виды договоров существует в гостинице? Дайте их краткую характеристику.

***Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.***

1. Составьте технологический процесс работы с гостем при регистрации от стойки ресепшен.
2. Составьте технологический процесс работы с заявкой на бронирование номера, поступившей по телефону.
3. Составьте технологический процесс работы с заявкой на бронирование номера, поступившей по emailу.
4. Составьте технологический процесс общения администратора с гостем.
5. Опишите основные стандарты внешнего вида сотрудников гостиницы.
6. Назовите основные документы, которые администратор заполняет при регистрации гостя при поселении в номер.
7. Назовите основные этапы работы администратора с иностранными гостями.
8. Опишите последовательность текущей уборки номера горничной.

9. Составьте технологический процесс работы горничной при уборки номеров после выезда гостей.

10. Составьте технологический процесс работы администратора в конфликтной ситуации.

11. Составьте технологический процесс работы горничной при обнаружении кражи из гостиничного номера.

12. Составьте технологический процесс работы сотрудников гостиницы при обнаружении поломки инвентаря в гостиничном номере.

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)**

Итогом учебной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по учебной практике – дифференцированный зачет.

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

### **Основные источники:**

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>.

2. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>.

3. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>.

4. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>.

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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. 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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

7. 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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

8. 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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100399>

9. 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 PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

10. 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>

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

#### **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»;

4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>.

5. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16640-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531422>.

6. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531183>.

7. Синяева, И. М. Маркетинг : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12516-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518996>.

8. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.

9. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2019

10. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

11. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

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

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

14. 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».

### **Журналы (электронные):**

1. «Отель»

2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

### **Интернет-ресурсы**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный.
6. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
7. Энциклопедия маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.spb.ru/>, свободный;
8. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/>, свободный;
9. Сайт Российской ассоциации маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ram.ru/>, свободный;
10. On-line журнал по маркетингу 4p.ru: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://4p.ru/>, свободный;
11. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>, свободный;
12. Административно-управленческий портал: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru>, свободный;
13. Журнал «Маркетинг и маркетинговые исследования»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketingandresearch.ru/>, свободный;
14. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru), свободный;
15. РБК Магазин исследований: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru/>, свободный;
16. Федеральная служба государственной статистики: [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.gks.ru](http://www.gks.ru), свободный;
17. [http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann\\_frau\\_\\_137788](http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788)
18. [http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf)
19. <http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

20. сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
21. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
22. <http://www.hotelier.de/hotellerie/>
23. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
24. <http://www.weserbergland.net/>
25. <http://www.eggens.de/>
26. <http://www.kaliebe.de/>
27. <http://www.bareiss.com/>
28. <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
29. <http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
30. <http://www.hotel-hoehenblick.de/>