



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол № 04 от «17» января 2025г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.В.02 ПРАКТИКУМ ПО ГОСТИНИЧНОМУ ДЕЛУ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству
год начала подготовки: 2025**

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Кодзасова И.С.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5 Условия реализации программы дисциплины**
- 6 Информационное обеспечение реализации программы**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Практикум по гостиничному делу» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК 2.1 -2.2

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09. ПК.2.1- ПК.2.4.	- проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по KPI; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	- технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	44
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	
В т. ч.:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	20
курсовая работа (проект) (если предусмотрено для специальностей)	-
контрольная работа (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация - диф.зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Практикум по гостиничному делу»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Технологический цикл обслуживания гостей во время проживания	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Основные этапы технологического цикла в контексте оказания им помощи во время проживания. Экстраординарные ситуации, предоставление туристской информации	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Выполнение заданий модуля «Бронирование», "Заселение", "Выселение". Решение конфликтных ситуаций (жалоба гостя, требующая разъяснений), разработка листа оценки процедуры	10	
	Самостоятельная работа	4	
	Подготовка информационных буклетов с туристской информацией для гостей отеля	4	
Тема 1.2. Основы делового письма. Деловая переписка.	Содержание учебного материала	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Понятие, функции, особенности деловых коммуникаций. Основные правила делового общения с коллегами. Корпоративная почта. Алгоритм ответа на запрос бронирования. Алгоритм письменного ответа на запрос бронирования; Алгоритм письменного ответа на жалобу гостя. Рецензирование	14	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Решение задач.	10	
Всего:		44	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. Методические указания по проведению практических занятий/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, изучающих учебную дисциплину «Практикум по гостиничному делу», могут использоваться на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, и для выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие 1.

Тема 1.1. Технологический цикл обслуживания гостей

Содержание: выполнение заданий модуля «Бронирование», "Заселение", "Выселение". Решение конфликтных ситуаций (жалоба гостя, требующая разъяснений), разработка листа оценки процедуры

Практическое занятие 2.

Тема 1.2. Основы делового письма. Деловая переписка.

Содержание: Решение задач.

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы, рефераты и др.

Тематика и содержание

Самостоятельная работа 1.

Тема: Технологический цикл обслуживания гостей во время проживания

Содержание: подготовка информационных буклетов с туристской информацией для гостей отеля

4. Фонд оценочных средств дисциплины

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
6	Диф.зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: - проводить поиск в различных поисковых системах;	Умеет: - проводить поиск в различных поисковых системах;	Текущий контроль: - решение



использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по КРІ; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по КРІ; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	кейсовых задач, -письменные работы, -экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточный контроль в форме диф.зачета
Знать: - технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.	Знает: - технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.	

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Текущий контроль: - решение кейсовых задач, -письменные работы, -экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточный контроль в форме диф. зачета
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
-----------------------------	--------------------------	---



ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Текущий контроль: - решение кейсовых задач, - письменные работы, - экспертная оценка выполнения практических заданий.
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Промежуточный контроль в форме диф. зачета

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает: текущий контроль в форме оценки решений кейсовых задач, письменных работ и экспертной оценки выполнения практических заданий.

Промежуточная аттестация в форме диф.зачета.

4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе решения обучающимися кейсовых заданий, письменных работ, а также в ходе экспертной оценки выполнения практических заданий.

Проверяемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
---------	---

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

Примерные задания

Задание 1.

Практическое задание: необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру заселения граждан Российской Федерации, без предварительного бронирования для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя как к нему обращаться.	«Как я могу к Вам обращаться?»	С момента как гость представится, далее, всегда обращайтесь к нему / к ней по имени. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле.	«Приятного Вам пребывания в нашем отеле!»	Такое пожелание даст понять гостю, что вы закончили процедуру заселения.

Задание 2. Решение кейсовых задач в АСУ:



1. Гость планирует поездку в ваш город и хочет забронировать номер в вашем отеле. Бронирование индивидуальное / прямое. Гость путешествует с женой.
2. Звонящий хочет забронировать номер для друга, который планирует поездку в ваш город. Бронирование индивидуальное, но через посредника. Гость путешествует один.
3. Гость заселяется в номер, который был предварительно забронирован его другом. Гость приехал один.
- 4.. Заселяется семья, предварительно забронировавшая номер в вашем отеле на выходные. Состав семьи: папа, мама и маленький ребенок (дочь) возрастом 7 месяцев.

Задание 4. Практическое задание: необходимо прописать ситуацию в контексте шагов, позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гражданина Беларуси для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

Задание 5.

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем размещение десяти клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется пять номеров категории Стандарт с отдельными кроватями для двухместного размещения десяти человек. Питание – полупансион. Время заезда 18:00 24 августа, время выезда 21:00 29 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению. Данные для составления заявке взять из моделируемого отеля.

С уважением, Менеджер компании "КоралТревел" Мальцева Ольга

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Вариант 1.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.
Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 12 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 6 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 9.00 12 января, время выезда 18.00 16 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"
Иванова К.С.

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 2.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.



Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 8 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 4 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 10.00 8 января, время выезда 17.00 16 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Иванова Ксения

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 3.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 14 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 7 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 7.00 5 января, время выезда 14.00 8 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Иванова Ксения Сергеевна

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 4.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 10 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 5 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 11.00 11 января, время выезда 19.00 17 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Петрова К.С.

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 5.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 16 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 8 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - полупансион. Время заезда - 9.00 12 марта, время выезда 18.00 16 марта. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"



Петровская Екатерина

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

4.4. Критерии и показатели оценивания

Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не



		ответа	раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
--	--	--------	--

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.



5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Мастерская "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиницы, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, ЖК панель, мобильная стойка под ЖК панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат А4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток/

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

6.1. Основные печатные и электронные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. -



Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197> (дата обращения: 13.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>

4. Киселева, Р. Ф., Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-406-13301-9. — URL: <https://book.ru/book/954609> (дата обращения: 13.05.2025). — Текст : электронный.

5. Любецкая, Т. Р., Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва : КноРус, 2023. — 246 с. — ISBN 978-5-406-11504-6. — URL: <https://book.ru/book/949606> (дата обращения: 13.02.2025). — Текст : электронный.

6. Маркетинговые технологии в туризме : учебник / Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина, Л. И. Тищенко [и др.] ; под общ. ред. Л. С. Артамоновой, Т. А. Шпилькиной. — Москва : КноРус, 2024. — 350 с. — ISBN 978-5-406-13146-6. — URL: <https://book.ru/book/954142> (дата обращения: 13.05.2025). — Текст : электронный.

7. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

8. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>

9. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: <https://book.ru/book/945180> (дата обращения: 13.05.2025). — Текст : электронный.

10. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2024. — 187 с. — ISBN 978-5-406-12939-5. — URL: <https://book.ru/book/952995> (дата обращения: 13.05.2025). — Текст : электронный.

11. Сеницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сеницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943940> Сеницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сеницына. — Москва: КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/books/950244>

12. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>



Дополнительные источники

Электронные образовательные ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».