



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих (портье)**

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

должность	подпись	должность, ФИО
<i>Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)</i>		<i>Проценко Е.А.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

1. Общие положения

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения» профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

2. Формы аттестации по профессиональному модулю


Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.05.01. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	Дифференцированный зачет (6 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Экзамен квалификационный		

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Дополнительные профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих дополнительных профессиональных и общих компетенций:

Дополнительные профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ДПК.5.1.	Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.2.	Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
ДПК.5.3.	Выдавать зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.4.	Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

ДПК.5.4.	Выдавать и хранить ключи от номеров гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.5.	Принимать и передавать информацию, корреспонденцию для гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.6.	Принимать на хранение ценности гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.7.	Вносить данные по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.8.	Принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.9.	Проводить расчеты с гостями во время их размещения и нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ДПК.5.10.	Проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.11.	Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения гостей
ДПК.5.12.	Проводить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ДПК.5.13.	Взаимодействовать со службами гостиничного номерного фонда, службами бронирования и иными службами, в соответствии со структурой управления гостиницы
ДПК.5.14.	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
ДПК.5.15.	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях Колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено
 Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.
 Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ДПК 5.1.-ДПК 5.15	Наличие аттестационного листа . Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Защита отчетов о прохождении практики.	

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Итоговая аттестация качества освоения программы и сформированности компетенций проводится в форме квалификационного экзамена. Оцениваются компетенции ДПК-5.1 – ДПК-5.15 Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний (письменная экзаменационная работа) и выполнение практической квалификационной работы.

Оценка теоретических знаний

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Контактная служба.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. Портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

3. Какие из перечисленных работников относят к службе housekeeping:

1. супервайзер;
2. администратор;
3. горничная;
4. беллмен.

4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;



4. служба обслуживания в номерах;

5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору?

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9. Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшн;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;



4. продажа сувениров.

13. Что включает в себя меню a la carte:

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

14. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

15. Что означает тип питания полный пансион?

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

Оценка практических навыков.

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

Порядок выполнения практической квалификационной работы.

Практические квалификационные работы проводятся на рабочих местах предприятия, а также в специализированных кабинетах учебного заведения.

Время выполнения практической квалификационной работы не должно превышать продолжительности рабочего дня. При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ
УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ**

Трудовые функции:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Форма участия

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Индивидуальная.

5. 2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

1. *Разговор по телефону* - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

2. *Заселение гостя walk-in*. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересовать кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

3. *Разговор по телефону – запрос бронирования*. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

3. *Заселение по предварительной брони*. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

2. Процедура выселения гостей

1. *Процедура выселения, наличные*, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

2. *Процедура выселения от туристического агентства*, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

3. *Проживание гостя оплачено компанией*, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	50
2	Процедура выселения гостей	15	35	50

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Итого	100
-------	-----

6. Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной (по профилю специальности) практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.


Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Ознакомление с рабочим местом портье.	ДПК 5.10, ДПК 5.11, ДПК 5.13, ДПК 5.15
2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей	ДПК 5.10, ДПК 5.11, ДПК 5.13
3. Моделирование процесса приема, регистрации и размещения гостей	ДПК 5.1, ДПК 5.2, ДПК 5.3
4. Составление проекта договора с турфирмой	ДПК 5.4, ДПК 5.5, ДПК 5.6
5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)	ДПК 5.7, ДПК 5.8, ДПК 5.9
6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов	ДПК 5.7, ДПК 5.8, ДПК 5.9, ДПК.5. 10, ДПК.5. 11, ДПК.5. 12
7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансфера,	ДПК 5.14, ДПК 5.15, ДПК 5.13

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

экскурсионных услуг, услуги	
-----------------------------	--

6.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Регистрация гостей	ДПК 5.1, ДПК 5.2, ДПК 5.3
2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах	ДПК 5.4, ДПК 5.5, ДПК 5.6
3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	ДПК 5.7, ДПК 5.8, ДПК 5.9, ДПК.5.10, ДПК.5.11, ДПК.5.12, ДПК.5.13, ДПК5.14, ДПК 5.15

5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____
4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика


Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

1. Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ


1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- демонстрация навыков по процедуре регистрации и приема гостей	
Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	- демонстрация навыков по работе с информационными системами управления	
Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера	-демонстрация навыков по осуществлению работы по выдаче гостям ключей от	

2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.


3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

гостиничного комплекса или иного средства размещения	номера, заполнению карты гостя	
Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	- демонстрация навыков по информированию гостей о предоставляемых дополнительных услугах	
Осуществление регистрации российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- демонстрация навыков по регистрации российских иностранных гостей, заполнению бланков строгой отчетности	
Обработка информации о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов	- демонстрация навыков по обработке информации о гостях с использованием программного обеспечения	
Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	- демонстрация навыков по расчету гостей	
Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность при оказании помощи в экстремальных ситуациях	
Информирование о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	- демонстрация способности коммуникативных навыков по информированию гостей о	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	деятельности гостиничных служб	
Знание нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения	- демонстрация знаний нормативно-правового законодательства РФ в сфере гостеприимства	
Знание Правил приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	- демонстрация знаний Правил приема, размещения и обслуживания в средствах размещения.	
Знание Правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	- демонстрация знаний порядка регистрации и размещения российских и иностранных гостей	
Знание Правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	- демонстрация Правил проведения расчетов гостей	
Знание принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	-демонстрация знаний принципов работы программных продуктов, используемых в гостиничной индустрии	
Знание правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	- демонстрация правил бронирования номеров и услуг	
Знание основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	- демонстрация знаний по основам этики, этикета и психологии обслуживания гостей	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

1. Основная литература:


1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. 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>

2. Дополнительная литература:

1. 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>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Электронные издания (электронные 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/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

4. <http://prohotel.ru/>