



УТВЕРЖДЕНО:

Советом филиала ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г.
Махачкале

Протокол № 06/1 от «27» января 2024г

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: 2024

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Сунгурова А.Р.</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>Темирбекова А.З.</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 КРІ; 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	Содержание учебного материала	4	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 туристкой информации	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Выполнение заданий модуля «Бронирование», "Заселение", "Выселение". Решение конфликтных ситуаций (жалоба гостя, требующая разъяснений), разработка листа оценки процедуры	6	
Тема 1.2. Основы делового письма. Деловая переписка.	Содержание учебного материала	6	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	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Решение задач.	6	
Тема 1.3. Ключевые показатели эффективности	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Ключевые показатели эффективности (KPI): основные понятия. Room Revenue. Occupancy. ADR. RevPAR. Double Occupancy. RevPAC.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Решение задач по KPI	2	
Тема 1.4. Ночной аудит	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05,
	Ночной аудит: общая характеристика, алгоритм составления	6	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 5

	В том числе практических и лабораторных занятий	6	ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Составление доклада по отчету ночного аудитора, презентация	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление отчета по ночному аудиту	4	
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/семинаров

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.

Практическое занятие 3.

Тема 1.3. Ключевые показатели эффективности

Содержание: Решение задач по KPI

Практическое занятие 4.

Тема 1.4. Ночной аудит

Содержание: Составление доклада по отчету ночного аудитора, презентация

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: **Ночной аудит**

Содержание: Составление и защита отчета по ночному аудиту

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; 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.	Умеет: - проводить поиск в различных поисковых системах; 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.	Текущий контроль: - устный опрос; - решение 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: - устный опрос; - решение задач, Письменные работы
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Промежуточный контроль в форме диф. зачета
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: - устный опрос; - решение задач, - письменные работы. Экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточный контроль в форме диф.зачета
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	

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает: текущий контроль в форме наблюдения и оценки практических заданий, оценки индивидуальной работы на практических занятиях, тестирование.

Промежуточную аттестацию 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 выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде ответов на вопросы, ответы студентов сообщений с мультимедийными презентациями, решение задач.

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

Примерные задания

Задание 1.

Практическое задание: необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гражданина Вьетнама, по предварительному бронированию 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.

Допустимо выполнение в программе EXCEL
Номерной фонд гостиницы «Святогор» - 60 номеров.
Рассчитайте следующие показатели за сентябрь 2022:
ADR за каждый день и за месяц (без НДС)
Occ% за каждый день и за месяц
RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС)

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера
01.09.22	243741	1	47
02.09.22	193742		40
03.09.22	259740	2	60
04.09.22	129740	3	38
05.09.22	183780		47
06.09.22	283980	1	57
09.09.22	183750		47
08.09.22	183760		40
09.09.22	183770	1	40
10.09.22	183780	1	38
11.09.22	183790	1	40
12.09.22	183700	1	40
13.09.22	205830	3	40
14.09.22	195740		38



15.09.22	239870	4	40
16.09.22	184340		47
17.09.22	278900	1	57
18.09.22	139850	1	39
19.09.22	190860	1	38
20.09.22	188360	1	38
21.09.22	358720	1	70
22.09.22	213740		47
23.09.22	233440	5	47
24.09.22	183740		49
25.09.22	297460	2	68
26.09.22	176350		40
27.09.22	183740	1	40
28.09.22	293620	6	58
29.09.22	204840	7	45
30.09.22	218470		38
31.09.22	387250	1	65

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Примерные задания для промежуточной аттестации:

Задание 1. Решение задач кейсовых:

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 2. Практическое задание: необходимо прописать ситуацию в контексте шагов, позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гражданина Китая, по предварительному бронированию для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

Задание 3. Вы работаете в отеле «Гринн-Люкс» с номерным фондом 140 номеров. генеральный менеджер попросил вас предоставить аналитический отчет по ключевым показателям эффективности за январь 2022 в сравнении с показателями за январь 2023.

Данные за январь 2023:

- занятые номера – 2900
- ООО (out of order) номера – 2 (весь период)
- доход за номера – 55 200 000 руб

Рассчитайте следующие показатели за январь 2023:



Допустимые округления результатов - до сотых. Решение должно быть расписано.

- Occ% - occupancy (загруженность)
- ADR – average daily rate (средняя цена за номер)
- RevPAR – revenue per available room

Ключевые показатели эффективности за январь 2022:

- Occ% - occupancy (загруженность) – 66,21%
- ADR – average daily rate (средняя цена за номер) – 16 600,00р.
- RevPAR – revenue per available room – 11 356,96р.

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 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.

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	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 (контрольные вопросы)	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 (контрольные вопросы)	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 (контрольные вопросы)	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, рабочее место преподавателя,

Комплексная автоматизированная система управления отелем Эдельвейс;
персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный оборудованием: оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя,

Комплексная автоматизированная система управления отелем Эдельвейс; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя,

Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроjectionное оборудование для презентаций. Выделенная «контактная зона» для моделирования общения с клиентами. Доска.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя,

Комплексная автоматизированная система управления отелем Эдельвейс;
персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная:

Кровати одноместные ; прикроватная тумбочка; настольная лампа (напольный светильник) бра; мини – бар; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; кондиционер; телевизор; гладильная доска; уют; пылесос; душевая кабина; унитаз; раковина; зеркало; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; напольное покрытие; укомплектованная тележка горничной; ершик для унитаза;



ведерко для мусора; держатель для туалетной бумаги; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце коврик; индивидуальные косметические принадлежности.

Лаборатория "Учебный ресторан или бар", оснащенная:
Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер; кофемашина автоматическая Braun Type 3109-C; льдогенератор; машина посудомоечная; салат-бар; шкаф винный.

Тренажерный комплекс "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем Эдельвейс; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги

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. 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. 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>
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. 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: 13.05.2024). — Текст : электронный.
5. 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: 13.05.2024). – Режим доступа: по подписке.
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: 13.05.2024). — 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. 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: 13.05.2024). — Текст : электронный.
10. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940> Сницына. О.Н., Осгоды маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/books/950244>
11. 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>
12. 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: 13.05.2024). — Текст : электронный.
13. 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: 13.05.2024). — Текст : электронный.

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».