Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Разработчик:

Живойкина Е.С., преподаватель

Чебоксары 2022

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ |  |
| 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

По учебному плану на МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» отводится 286 часов: из них 214 часа аудиторной работы и 44 часа самостоятельной работы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование раздела** | **Темы для самостоятельного изучения** | **Кол-во часов** |
| 1 | Организация и технология работы службы приема и размещения | 1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы | 22 |
| 1. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. |
| 1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. |
| 1. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.   Составление эссе об организации службы приёма и размещения |
| 2 | Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | Заполнение и обработка заявок и бланков.  Заполнение регистрационной карточки гостя. | 22 |
| Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. |
| Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. |
| Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. |
| Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. |
| Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. |
| Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. |
| Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. |
| Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. |
| Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. |
| Выполнение курсовой работы |
|  |  |  | **44 часа** |

**2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ КОМПЬЮТЕРНЫХ ПРЕЗЕНТАЦИЙ**

КОМПЬЮТЕРНУЮ ПРЕЗЕНТАЦИЮ удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 7 слайдов).

Презентация создается индивидуально или в группе.

Работа может быть представлена либо в электронном варианте, либо напечатана на бумаге формата А4 (на одном листе – один слайд).

Выполненную работу сдать к указанному сроку.

Первый слайд обязательно должен содержать Ф.И.О. студента, название учебной дисциплины, тему презентации, Ф.И.О. преподавателя. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносится опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

* объем текста на слайде – не больше 7 строк;
* маркированный/нумерованный список содержит не более 5 элементов;
* отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
* значимая информация выделяется с помощью цвета, начертания, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

* выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
* использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться  в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Последний слайд должен быть повторением первого. Это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика, либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Оформление презентации

* Количество слайдов примерно соответствует длине доклада в минутах. Если у вас слайдов намного больше, чем времени, то вы просто не успеете показать все слайды, либо будете показывать их слишком быстро и аудитория не поймет доклада. Если у вас слайдов слишком мало, то это означает, что вы не эффективно их используете.
* Повествование должно быть последовательным и логичным.
* Названия разделов и параграфов должны быть краткими и ёмкими.
* Начинайте доклад с пояснения, о чем вы будете рассказывать. Завершайте свой доклад обобщением уже сказанных основных тезисов в более короткой и понятной форме. Люди наиболее внимательны в начале и конце доклада. Итоги - это ваш второй шанс донести главную мысль до слушателя.

***Оформление слайда***

* «Светлый фон - темный шрифт, темный фон - светлый шрифт». Хорошо сочетаются: белый фон и черный, синий, красный цвета шрифта; синий фон в сочетании с белым и желтым шрифтом. Предпочтительнее использовать светлый фон и темный шрифт (а не наоборот).
* Каждый слайд должен иметь заголовок.
* Не полностью заполненный слайд лучше, чем переполненный.
* Делайте слайд проще. У аудитории всего около 50 секунд на его восприятие.
* Делайте доклад более доступным.
* Не показывайте в слайдах то, о чем не будете рассказывать.
* Избегайте сплошной текст. Лучше используйте нумерованные и маркированные списки.
* Используйте краткие предложения или фразы.
* Не переносите слова.

***Шрифты на слайдах***

* Если презентация предназначена для показа в небольшой аудитории, то размер шрифта основного текста должен быть не меньше 18 пт, заголовки - 20 пт и больше. Если презентация предназначена для показа в большом зале - размер шрифта основного текста 28-32 пт, заголовки - 36 пт и более.
* Используйте не более двух шрифтов (один для заголовков, один для текста).
* Не используйте для заголовков и текста похожие шрифты.
* Не используйте для основного текста и заголовков декоративные, рукописные, готические шрифты.
* Шрифт в схемах и диаграммах должен совпадать с основным шрифтом текста.
* Размер шрифта стоит выбирать так, чтобы на слайде умещалось около 10-15 строк, не более.
* Для смыслового выделения текста используйте цвет или полужирную интенсивность.

***Графика***

* Графика чаще всего раскрывает концепции или идеи гораздо эффективнее текста: одна картинка может сказать больше тысячи слов (бывает и наоборот - одно слово может сказать больше тысячи картин).
* Если есть возможность - вставляйте картинки в каждый слайд. Визуализация сильно помогает аудитории.
* Помещайте картинки левее текста: мы читаем слева-на-право, так что смотрим вначале на левую сторону слайда.
* Графика должна иметь ту же самую типографику, что и основной текст: шрифты, начертание.
* Фотографии вполне могут быть полноцветными, а векторная графика (диаграммы, схемы, графики) должны соответствовать основной цветовой схеме (например, черный - обычные линии, красный - выделенные части, зеленый - примеры, синий - структура).
* Как и в случае текста, вы должны объяснить все элементы графики.

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА И СООБЩЕНИЯ**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить.

***Доклад*** - это публичное развернутое изложение по заданной теме.

*Целями* подготовки доклада являются:

* внесение знаний из дополнительной литературы;
* систематизация материла по теме;
* развитие навыков самостоятельной работы с литературой;
* пробуждение познавательного интереса к научному познанию.

*Основными задачами* подготовки доклада являются:

* выработка умений излагать содержание материала в короткое время;
* выработка умений ориентироваться в материале и отвечать на вопросы;
* выработка умений самостоятельно обобщать и представлять материал, делать выводы.

При подготовке доклада, в отличие от других видов студенческих работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким студентам одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Студенты могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию, например, на занятии по праву – между обвинением и защитой.

После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Подготовка выступления

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что - то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.). Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей.

2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Композиционное оформление доклада в виде машинописного текста и электронной презентации.

5. Заучивание, запоминание текста машинописного доклада.

6. Репетиция, т.е. произнесение доклада с одновременной демонстрацией презентации.

Доклад должен состоять из трех частей: **вступление, основная часть и заключение**.

*Вступление* должно содержать: название доклада, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, форму изложения. Необходимо определить актуальность выбранной темы (чем она интересна, в чем заключается ее важность, почему учащимся выбрана именно эта тема), а также желателен анализ литературных источников (рекомендуется использовать данные за последние 5 лет)

*Основная часть* должна раскрывать суть затронутой темы. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока должна содержать наглядные пособия, аудио-визуальные или визуальные материалы (представление рисунков, таблиц графиков в формате ppt или pdf). Если необходимо, для обоснования темы используется ссылка на источники с доказательствами, взятыми из литературы (цитирование авторов, указание цифр, фактов, определений). Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным.

Способ изложения материала для выступление должен носить конспективный или тезисный характер. При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи).

По основной части доклада могут быть содокладчики.

*Заключение*должно содержать ясное четкое обобщение и краткие выводы. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада.

Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 - 10 минут (3 - 5 машинописных листа текста с докладом). Поэтому при подборе необходимого материала для доклада отбирается самое главное. В докладе должны быть кратко отражены главные моменты из введения, основной части и заключения.

При подготовке конспекта доклада необходимо составить не только текст доклада, но и необходимый иллюстративный материал, сопровождающий доклад (основные тезисы, формулы, схемы, чертежи, таблицы, графики и диаграммы, фотографии и т.п.).

Выступление с докладом.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Доклад оценивается по 5-балльной системе.

**Критерии оценки доклада:**

* постановка темы доклада, её актуальность научная и практическая значимость, оригинальность;
* качество изложения доклада (свободное владение материалом, научной терминологией; понимание содержания и значимости выводов и результатов исследования, наглядность, последовательность и четкость изложения);

содержание доклада (относительный уровень сложности, научность и глубина рассматриваемых фактов, методов и доказательств; связность, логичность и грамотность выступления);

риторические способности;

дискуссия с аудиторией.

**Подготовка информационного сообщения** – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Задачи студента:

- собрать и изучить литературу по теме;

- составить план или графическую структуру сообщения;

- выделить основные понятия;

- оформить текст письменно;

- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Этапы работы над сообщением

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Публичное выступление и защита сообщения.

Объем сообщения – 1-2 страниц текста, оформленного в соответствии с указанными требованиями.

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Критерии оценки:

* актуальность темы;
* соответствие содержания теме;
* глубина проработки материала;
* грамотность и полнота использования источников;
* наличие элементов наглядности.

Обратите внимание на следующие советы:

- Выбирайте только интересную и понятную информацию.

- Не используйте неясные для вас термины и специальные выражения.

- Не делайте сообщение очень громоздким.

- При оформлении доклада используйте только необходимые, относящиеся к теме рисунки и схемы.

- В конце сообщения (доклада) составьте список литературы, которой вы пользовались при подготовке.

- Прочитайте написанный текст заранее и постарайтесь его пересказать, выбирая самое основное.

- Говорите громко, отчётливо и не торопитесь. В особо важных местах делайте паузу или меняйте интонацию – это облегчит её восприятие для слушателей.

- Использование мультимедийных презентаций позволяет повысить информационную насыщенность и результативность занятий, их динамизм и выразительность.

**4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ТАБЛИЦ, СХЕМ, ГРАФИКОВ**

Одной из таких форм самостоятельной работы студента является создание схем или таблиц по исследованному материалу по изучаемой дисциплине.

Преподавателем обеспечивается формирование кроме списка литературы, как основной и дополнительной, иных источников самостоятельной работы студента (например, Интернет-ресурс).

Преподавателем прилагаются образцы и рекомендации по созданию различных схем, а также методика формирования сравнительного анализа при составлении таблицы. Данный метод определяется как частично поисковый, т.е. часть материала по созданию схем определяется преподавателем, а другая часть материала подбирается самим студентом.

Студент, применяя рекомендации, рассматривает выявленный научно-практический и учебный материал с позиции анализа для формирования определенной схемы или таблицы. Кроме этого данный метод является репродуктивным способствующим формированию монологического высказывания студента определяющего основные моменты, принципы и способы, послужившие основанием для формирования схемы или таблицы, а в дальнейшем для ее представления или защиты.

Самостоятельно и индивидуально каждый из студентов выявляет на основе анализа теоретического материала необходимые и достаточные для заполнения сравнительной таблицы сведения.

Педагогическая ценность подобной работы студентов заключается в обеспечении развития мышления, самостоятельности и активности студента, при максимальной индивидуализации задания, с учетом психофизиологических особенностей студентов. Работа каждого из студентов оценивается преподавателем с позиции логического и образного мышления.

Для самостоятельной работы используется также другой вид создания таблиц на основе сравнительного анализа, когда студент для осуществления самостоятельной работы имеет только объекты сравнения, а выявление сходства и различия определяется им самим. Используя учебно-практическое пособие по дисциплине (если такое имеется), литературу, рекомендованную преподавателем, студент выявляет характерные признаки, черты или виды, дающие возможность рассмотреть объекты как схожие с одной стороны, и различные, с другой.

Используется в качестве выполнения самостоятельной работы и заполнение тезисных таблиц.

Тезисные таблицы предпочтительны по той причине, что они не только дают впоследствии возможность восстановить содержание и главные моменты изучаемого учебного материала, выделить в нем главное, но также обеспечивают возможность определения их взаимосвязи друг с другом, или сравнения.

При этом главные моменты усваиваются намного быстрее, нежели в конспектах.

Кроме того, при желании эти главные моменты могут быть поставлены в виде ключевых вопросов для развёрнутого ответа на них своими словами. Наконец, тезисная таблица – самая простая в составлении, что немаловажно в условиях дефицита времени для полных записей студентами.

Составление сводной (обобщающей) таблицы по теме – это вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы. Формирование структуры таблицы отражает склонность студента к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Такие таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания. Задание чаще всего носит обязательный характер, а его качество оценивается по качеству знаний в процессе контроля. Оформляется письменно.

Задачи студента:

- изучить информацию по теме;

- выбрать оптимальную форму таблицы;

- информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;

- пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Заполнение пропусков в схемах, или самостоятельное составление схем также являются одним из видов самостоятельных работ студентов.

Эти виды самостоятельных работ можно также определять как частично-исследовательские, способствующие развитию самостоятельного мышления студента и возможности применения творческой инициативы при анализе теоретического материала лекции, семинара. Приветствуется использование студентами возможностей цветовой графики в таблице, схеме. Это способствует лучшему запоминанию, воспроизведению, анализу, творческому толкованию самостоятельно изученного материала.

**Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм** – это более простой вид графического способа ото­бражения информации . Целью этой работы яв­ляется развитие умения студента выделять главные элементы, устанавливать между ними соотношение, отслеживать ход раз­вития, изменения какого-либо процесса, явления, соотношения каких-либо величин и т. д. Второстепенные детали описатель­ного характера опускаются. Рисунки носят чаще схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их топографическое соотношение. Рисунком может быть ото­бражение действия, что способствует наглядности и, соответ­ственно, лучшему запоминанию алгоритма. Схемы и рисунки широко используются в заданиях на практических занятиях в разделе самостоятельной работы.

Завершение выполнения таких видов самостоятельной работы студента – отчет, оформленная схема, заполненная таблица, рассматривается как контроль полученных им знаний.

**Критерии оценки:**

* соответствие содержания теме;
* логичность структуры таблицы;
* правильный отбор информации;
* наличие обобщающего (систематизирующего, структури­рующего, сравнительного) характера изложения информации;
* соответствие оформления требованиям;
* работа сдана в срок.

Для получения оценки преподавателем определяются соответствующие **критерии характера изложения информации:**

- выполнение работы на уровне распознавания – знакомство: низкое качество

- выполнение работы на уровне запоминания (чтение, пересказ, воспроизведение изученного материала через схему, таблицу, но в полной мере не может воспользоваться результатами своей работы): удовлетворительное качество

- выполнение работы на уровне понимания, т.е. студент используя краткую запись в схеме или таблице способен осуществить процесс нахождения существенных признаков, связи исследуемых объектов, выделение из всей массы несущественного и случайного, у становления сходства и различий - в конечном итоге сопоставление полученной информации с имеющимися знаниями: хорошее качество

- использование полученных знаний при выполнении иных заданий по теме, решение типовых практических задач или тестов, творческое применение полученных знаний: отличное качество.

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
11. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496808
12. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>
6. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/