

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Туризм и сервис»

«Утверждаю»
Декан факультета
экономики и управления
Фозилханов Д.О.
«01» _____ Сентября 2026 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ
ПРАКТИКИ УП 02
по профессиональному модулю ПМ. 02
«Предоставление гостиничных услуг»**

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность Гостиничные услуги

Год начала подготовки по УП 202

На базе основного общего образования

Душанбе 2026

Рабочая программа учебной практики УП.02 профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство** и учебного плана Российско-Таджикский (Славянский) университет

Автор: преподаватель

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Учебная практика УП.02 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО, и ее содержание реализуется на 3 курсе для обучающихся по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, и входит в блок "Профессиональный цикл".

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100, и действующими учебными планами ИСПО.

Программа учебной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

иметь практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Цель учебной практики:

1. приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформление документов, необходимых для реализации целей по предоставлению гостиничных услуг;
3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачи учебной практики:

1. Научить обучающихся организовывать деятельность службы приема и размещения, эксплуатации номерного фонда и бронирования и продаж гостиницы

2. Научиться вести учет и хранение отчётных данных
3. Научиться профессионально применять навыки делового общения и этикет при приеме и обслуживании различных категорий гостей

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики: 72 часа

1.4. Требования к результатам учебной практики.

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Предоставление гостиничных услуг
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

1. 5. Формы контроля:

Учебная практика – дифференцированный зачет.

1.6 Содержательная характеристика программы

Тема 1. Прием и размещение гостей

Организация рабочего места службы приема и размещения. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов, правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности. Оформление регистрации иностранных гостей, вип-гостей, корпоративных гостей, групп от агентства и других категорий.

Тема 2. Информирование гостей

Предоставление справочной информации об услугах гостиницы. Заключение договоров на предоставление гостиничных услуг. Контроль оказания всех оплаченных услуг по договору. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения

Тема 3. Расчеты с гостями

Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация выезда гостей. Организация выезда гостей. Порядок передачи смены. Порядок оформления размена купюр. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей.

Тема 4. Оформление бронирования

Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с

использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Тема 5. Анализ эффективности работы гостиницы

Анализ основных отчетов службы бронирования и продаж: отчет менеджера, отчет ночного аудита, кассовый отчет, статистические отчеты и их применение в прогнозировании загрузки отеля. Расчет основных показателей KPI.

Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Анализ конкурентной среды. Сравнительный анализ тарифов, дополнительных услуг, программы лояльности, комфортности и др. показателей для определения конкурентных преимуществ. Сегментация потребителей гостиничных услуг, выявление целевого сегмента. Анализ элементов коммуникационной политики гостиницы. Стимулирование сбыта гостиничных услуг.

Тема 7. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Тема 8. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Тема 9. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 02

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Прием и размещение гостей	8	8		8	
Тема 2. Информирование гостей	8	8		8	
Тема 3. Расчеты с гостями	8	8		8	
Тема 4. Оформление бронирования	8	8		8	
Тема 5. Анализ эффективности работы гостиницы	8	8		8	
Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	8	8		8	
Тема 7. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	8	8		8	
Тема 8. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	8	8		8	
Тема 9. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	8	8		8	
Итого	72	72		72	

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тема 1. Прием и размещение гостей

Обучающийся должен

Знать:

- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

Виды работ: Организация рабочего места службы приема и размещения. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов, правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 2. Информирование гостей

Обучающийся должен

Знать:

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

Уметь:

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

Виды работ:

Предоставление справочной информации об услугах гостиницы. Заключение договоров на предоставление гостиничных услуг. Контроль оказания всех оплаченных услуг по договору.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 3. Расчеты с гостями

Обучающийся должен

Знать:

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

Уметь:

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- выполнять обязанности ночного портье;

Виды работ:

Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация выезда гостей. Организация выезда гостей. Порядок передачи смены. Порядок оформления размена купюр.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 4. Оформление бронирования

Обучающийся должен

Знать:

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

Уметь:

- осуществлять бронирование по телефону, интернету, оформлять его;
- предоставлять информацию о наличии свободных мест и тарифах;
- оформлять индивидуальное, групповое, корпоративное бронирование, вносить изменения и аннулировать его.

Виды работ:

Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 5. Анализ эффективности работы гостиницы

Обучающийся должен

Знать:

- основные показатели эффективности работы отеля;
- основные виды отчетов службы продаж;

Уметь:

- рассчитывать показатели КРІ;
- проводить анализ отчетов службы продаж для дальнейшего планирования и прогнозирования

Виды работ:

Проведение расчетов показателей эффективности работы гостиницы - Occ, ADR, RevPAR по дням, месяцам и году. Анализ отчета ночного аудита, менеджера, кассового отчета, статистических отчетов.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета

Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Обучающийся должен

Знать:

- содержание внешней среды гостиничного предприятия;
- критерии сегментации потребителей гостиничных услуг

Уметь:

- проводить анализ конкурентной среды гостиницы;
- проводить сегментацию потребителей и выявлять целевой сегмент;
- разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Виды работ:

Анализ конкурентной среды гостиницы, выявление целевого сегмента. Участие в формировании коммуникационной политики гостиницы. Разработка программы лояльности гостей.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета

Тема 7. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- Порядок проведения инвентаризации, общие правила
- Порядок проведения списания материальных ценностей в гостинице

Уметь:

- проводить прием и инвентаризацию гостиничного белья, хозяйственных средств;
- контролировать сохранность предметов интерьера номеров.
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования.

Виды работ:

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 8. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг

Обучающийся должен

Знать:

- порядок предоставления дополнительных услуг;
- правила работы с сейфовым оборудованием;
- порядок применения магнитных карт-ключей;

Уметь:

- оказывать услуги по хранению ценных вещей гостей;
- организовывать предоставление дополнительных услуг гостям (транспортное, экскурсионное обслуживание, стирка и химчистка и пр.)

Виды работ:

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 9. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- правила оформления забытых вещей;
- правила оформления хранения ценностей гостей;
- правила оформление актов при возмещении ущерба имуществу гостей;
- правила оформление оказания дополнительных услуг;

Уметь:

- оформлять сданные на хранение ценности, забытые вещи;
- оформлять акты при возмещении ущерба гостям;
- оформлять заявки на предоставление дополнительных услуг.

Виды работ:

Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Студента ___ курса _____ группы

Место прохождения практики _____

Период прохождения практики
с « » ___20__ г. по « » ___20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Прием и размещение гостей	8	Подготовка информационных материалов для службы приема и размещения учебной гостиницы; оформление регистрации гостям различных категорий; документальные формальности при заселении; правила безопасности и внутреннего распорядка, правила расчетов за основные и дополнительные услуги гостиницы	
Тема 2. Информирование гостей	8	Перечень основных и дополнительных услуг гостиницы, предоставление справочной информации гостям о работе мест питания, развлечений и пр. с соблюдением правил делового общения и гостиничного этикета	
Тема 3. Расчеты с гостями	8	Оформление расчетов в гостями; проведение начислений за дополнительные услуги; порядок передачи смены	
Тема 4. Оформление бронирования	8	Оформление индивидуального, группового, от компаний и коллективного бронирования.	
Тема 5. Анализ эффективности работы гостиницы	8	Проведение расчетов показателей эффективности работы гостиницы - Осс, ADR, RevPAR по дням, месяцам и году. Анализ отчета ночного аудита, менеджера, кассового отчета, статистических отчетов.	
Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	8	Анализ конкурентной среды гостиницы, выявление целевого сегмента. Участие в формировании коммуникационной политики гостиницы. Разработка программы лояльности гостей.	

Тема 7. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	8	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	
Тема 8. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	8	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	
Тема 9. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	8	Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.	
Итоговая оценка			

Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время учебной практики (по профилю специальности):

Общие и профессиональные компетенции, предусмотренные программой практики, освоены/не освоены.

(нужное подчеркнуть)

Итоговая оценка по практике _____

Руководитель практики _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Дата «__» _____ 20__ г

4. Информационное обеспечение обучения

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
4. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
6. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
7. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
8. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
9. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020.

– 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

10. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

11. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

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

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

16. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».