

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 10 «Организация гостиничного хозяйства»

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО
43.02.10 Туризм

г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.02.10 Туризм и рабочей программы учебной дисциплины ОП. 10 «Организация гостиничного хозяйства»

Разработчик: Гринь С.Н., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК общепрофессиональных дисциплин
Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.
Председатель ЦМК общепрофессиональных дисциплин _____ В.Н. Елина

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР

_____ Е.Ш. Булаш

«__» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ ФОС:

Общие положения	4
1. Результаты освоения учебной дисциплины	5
1.1. Уметь, знать	
2. Оценка освоения умений и знаний	5
2.1. Общие положения	
2.2. Типовые задания для текущего контроля успеваемости	
3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине	17
3.1. Общие положения	
3.2. Типовые задания для итогового контроля успеваемости;	
3.3. Критерии оценки	
Литература по учебной дисциплине	20

Общие положения

Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 10 «Организация гостиничного хозяйства» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.10 Туризм является дифференцированный зачет.

1. Результаты освоения учебной дисциплины:

1.1. Уметь/знать

В результате изучения учебной дисциплины ОП. 10 «Организация гостиничного хозяйства» и подтверждение соответствия по профессии 43.02.10 Туризм обучающийся должен:

уметь:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;
- осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- организовывать работу коллектива и команд;
- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей;
- подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- применять современные технологии в работе с потребителями.

знать:

- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- правила оформления документов;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием;
- технологию разработки и формирования услуг гостиничного продукта.

2. Оценка освоения умений и знаний

2.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины ОП. 10 «Организация гостиничного хозяйства» и подтверждение соответствия по профессии 43.02.10 Туризм является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	
<ul style="list-style-type: none"> • Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий • Содержание актуальной нормативно-правовой документации • Современная научная и профессиональная терминология • Возможные траектории профессионального развития и самообразования Особенности социального и культурного контекста • Правила оформления документов. Современные средства и устройства информатизации • Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности • Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием • Технологии разработки и формирования услуг гостиничного продукта • Анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей 	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Устный индивидуальный и фронтальный опрос.</p> <p>Выполнение заданий по рабочей тетради.</p> <p>Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины	
<ul style="list-style-type: none"> • Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. • Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, 	<p>Промежуточная аттестация</p> <p>Дифференцированный зачет, проводимый в виде письменных ответов</p>

<p>необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none">• Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.• Организовывать работу коллектива и команды• Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Излагать свои мысли на государственном языке• Оформлять документы использовать информационные технологии в профессиональной деятельности• Формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей.• Подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя.• Готовность применять современные технологии в работе с потребителями	
--	--

2.2. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Комплект тестовых заданий

Раздел 1. История развития мировой гостиничной индустрии

Правильные ответы обозначены +

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- 1) (+) гостиницы
- 2) представительства
- 3) министерства
- 4) страховые компании
- 5) предприятия торговли

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:

- 1) (+) высокая капиталоемкость
- 2) неодновременность процессов производства и потребления
- 3) ограниченная возможность хранения
- 4) срочный характер
- 5) сезонный характер спроса

3. Три типа гостиничных предприятий: заезжие дворы, таверны, пандокеи были распространены в I тыс. до н.э.:

- 1) (+) в Древней Греции
- 2) в Северной Германии
- 3) в Египте
- 4) в Марокко
- 5) в Древнем Риме

4. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:

- 1) (+) в США
- 2) в России
- 3) в Казахстане
- 4) в Греции
- 5) в Италии

5. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:

- 1) (+) бизнес-центр
- 2) конгресс-центр
- 3) ресторан
- 4) бар

6. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:

- 1) (+) 5*****
- 2) 4****
- 3) 3***
- 4) 2**

5) 1*

7. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

- 1) (+) более 1000 номеров
- 2) до 100 номеров
- 3) до 300 номеров
- 4) до 500 номеров
- 5) до 50 номеров

8. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- 1) (+) на окраине города
- 2) в центре города
- 3) в экологических зонах
- 4) в горах
- 5) на морском побережье

9. В античности, семейства, оказывающие прием гостей в своем доме называли:

- 1) (+) гостеприимцы
- 2) хозяева
- 3) квартирники
- 4) стражники 5) - разбойники

10. Хостелл – это:

- 1) (+) студенческое общежитие
- 2) публичный дом
- 3) низкокатегорийная гостиница
- 4) заведение типа бара
- 5) служебное помещение отеля

11. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- 1) +) система звезд
- 2) система букв
- 3) система баллов
- 4) система разрядов
- 5) система «корон»

12. Гостиничные комплексы, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной:

- 1) (+) караван-сарай
- 2) мотели
- 3) акватели
- 4) хижины
- 5) ботели

13. Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:

- 1) (+) кемпинг
- 2) ротель
- 3) отель-люкс

- 4) апартамент
- 5) пансион

14. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- 1) (+) транзитные и целевые
- 2) постоянные и переменные
- 3) транзитные и постоянные
- 4) специфические и целевые
- 5) для туристов и для местного населения

15. 70% гостиничных сетей находятся:

- 1) (+) в США
- 2) в России
- 3) в Китае
- 4) в Канаде
- 5) в Грузии

Раздел 2. Индустрия размещения туристов

Правильные ответы обозначены +

1. Коллективные средства размещения:

- +1) дома отдыха
- +2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- +6) квартира

3. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- +3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

4. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- +3) транзитные гостиницы

- +4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- +2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

6. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италия
- +5) Франция
- +6) Бельгия

7. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- +3) внутригосударственная классификация
- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

8. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- +4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

9. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- +2) пансионаты
- +3) мотели.
- +4) общежития.

5) базы отдыха.

6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

10. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- +2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

11. Классификация гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

- 1) Рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации
- 2) Оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации
- 3) Оформление результатов оценки объектов туристской индустрии
- 4) Принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории
- +5) Все варианты ответов

12. Знак категории гостиницы и иного средства размещения

- 1) Красные звезды на белом фоне
- +2) Золотые звезды на серебристом фоне
- 3) Черные звезды на золотистом фоне
- 4) Буквы А В С Д на табличке фасада
- 5) Золотые ключи, скрещенные между собой на лацкане воротника консьержа

13. Что из перечисленного относится к подходам к определению качества услуг?

- 1) канализация
- +2) доступность
- 3) отопление
- 4) правильное оказание услуг

14. Содержание услуги размещения - это:

- +1) размещение в номерах
- +2) уборка в номерах
- +3) предоставление питания в ресторане
- 4) химчистка одежды

15. Загрузка гостиницы зависит от:

- +1) сезона
- +2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов

Раздел 3. Организационная структура управления гостиницей

Правильные ответы обозначены +

+1. Организационная структура ставит цели...

- 1) Распределение труда
- 2) Размещение гостей
- 3) Различия гостиниц
- 4) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

2. Базовым принципом организационной структуры является

- 1) определение ролей и взаимоотношений
- 2) Определение задач и обязанностей
- 3) Определение каналов
- +4) Различия гостиниц по разным факторам

3. Какая служба имеется в структуре любой гостиницы

- 1) Бельевая
- +2) Коммерческая
- 3) Множительная
- 4) Складская

4. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием

- 1) Служба приема и размещения
- 2) Вспомогательная служба
- +3) Административно-управленческая
- 4) Инженерно-техническая

5. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования

- +1) Коммерческая
- 2) Обслуживание номерного фонда
- 3) Вспомогательная
- 4) Общественного питания

6. Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью

- 1) Коммерческая
- +2) Служба размещения
- 3) Инженерно-техническая
- 4) Общественного питания

7. Какая служба обслуживает туристов в номерах

- 1) Вспомогательная
- 2) Инженерно-техническая
- +3) Обслуживание номерного фонда
- 4) Служба приема и размещения

8. Какая служба обслуживает гостей в кафе

- 1) Служба приема и размещения
- 2) Коммерческая
- 3) Вспомогательная
- +4) Общественного питания

9. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования

- 1) Приема и размещения
- +2) Инженерно-техническая
- 3) Вспомогательная
- 4) Общественного питания

10. Какая служба занимается услугами прачечной и химчистки

- +1) Вспомогательная
- 2) Инженерно-техническая
- 3) Приема и размещения
- 4) Общественного питания

Раздел 4. Основные гостиничные службы, их функции и принципы взаимодействия

Правильные ответы обозначены +

1. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- +6) квартира

2. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- +3) заказ железнодорожных билетов
- +4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет

3. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- +1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

4. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- +3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

5. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- +2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски

6. Основные функции коммерческой службы:

- +1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр
- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

7. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- +3) тренажерные залы
- +4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

8. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- +2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения
- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

9. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1) кассиру
- 2) управляющему
- +3) горничной
- 4) менеджеру по бронированию
- 5) бухгалтеру

10. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- +2) по звездам
- +3) по коронам
- +4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

11. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- +2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

12. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- +2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- б) инженерно-техническая служба

13. Бесплатные услуги:

- +1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- +4) доставка корреспонденции
- +5) предоставление в номер кипятка
- б) вызов такси

14. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- +1) room-service
- 2) скейтеринг;
- 3) кейтеринг;
- 4) каттеринг

15. Ресторан в нормативных документах определяется как:

- 1) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв
- +2) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий
- 3) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления
- 4) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

3.1. Общие положения

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.10 Организация гостиничного хозяйства и подтверждение соответствия по профессии 43.02.10 Туризм.

3.2. Типовые задания для итогового контроля успеваемости Вопросы к дифференцированному зачету

1. Сущность индустрии гостеприимства.
2. Этапы становления мировой гостиничной индустрии.
3. История развития гостиничной индустрии в России.
4. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.
5. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
6. «Правила предоставления гостиничных услуг», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11. 2020 г. № 1853.
7. Международная классификация гостиниц по ВТО.
8. Российская классификация гостиниц.
9. Типология средств размещения. Характеристика отелей, отелей-люкс.
10. Классификация номерного фонда гостиниц.
11. Характеристика номерного фонда в зависимости от специфики гостиничного предприятия.
12. Типы организационных структур в гостинице.
13. Характеристика основных гостиничных служб.
14. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
15. Служба бронирования в гостинице: функции, цели и состав персонала. Типы бронирования (гарантированное, негарантированное).
16. Виды документации службы бронирования.
17. Встреча, прием, регистрация и размещение гостей в гостинице.
18. Виды документации службы приема и размещения.
19. Выезд и выписка гостя.
20. Виды гостиничных помещений.
21. Организация уборочных работ.
22. Подготовка номера к заселению. Перевод гостя в другой номер.
23. Организация питания в гостиницах.
24. Виды и методы питания туристов в гостинице. Виды завтраков.
25. Предоставление лечебно-оздоровительных, развлекательных услуг.
26. Предоставление транспортных услуг

3.3. Критерии оценки:

Критерии оценки устных ответов:

Оценка «5» ставится в том случае, если обучающийся:

- обнаруживает полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, знание законов и теорий, умеет подтвердить их

конкретными примерами, применить в новой ситуации и при выполнении практических заданий.

- дает точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий.
- при ответе не повторяет дословно текст учебника, а умеет отобрать главное, обнаруживает самостоятельность и аргументированность суждений, умеет установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом, а также с материалом, усвоенным при изучении других смежных дисциплин.
- умеет делать анализ, обобщения и собственные выводы по вопросу.
- умеет самостоятельно и рационально работать с учебником, дополнительной литературой и справочниками.

Оценка «4» ставится в том случае, если ответ удовлетворяет названным выше требованиям, но обучающийся:

- допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно, или при небольшой помощи преподавателя.
- не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой.

Оценка «3» ставится в том случае, если обучающийся правильно понимает сущность понятий, явлений и закономерностей, но при ответе:

- обнаруживает отдельные пробелы в усвоении существенных вопросов курса, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.
- испытывает затруднения в применении знаний при решении практических заданий.
- обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника, или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится в том случае, если обучающийся:

- не знает и не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов.
- имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению практических заданий по образцу.
- при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки практических заданий:

Оценка «5» ставится в том случае, если все задания практической части выполнены безукоризненно. Решения характеризуются краткостью, обоснованностью, рациональностью либо приведены нестандартные подходы к решению. Обучающимся демонстрируется умение действовать в новой нестандартной ситуации, требующей выхода на иной, более высокий уровень знаний.

Оценка «4» ставится в том случае, если практическая часть имеет единичные несущественные недочёты, самостоятельно исправляемые обучающимся по замечанию преподавателя. Обучающийся демонстрирует не всегда рациональное использование своих знаний в новой ситуации, недостаточное владение методикой оформления результатов выполненной работы.

Оценка «3» ставится в том случае, если допускается более, чем одна ошибка, или два-три недочёта, что приводит в отдельных случаях к неверному конечному ответу.

Оценка «2» ставится в том случае, если обучающийся допускает существенные ошибки и не может решить простейшие типовые примеры и задачи, основанные на знании основных понятий и фактов, предусмотренных программой с использованием простейших логических умозаключений.

Критерии оценки тестовых работ:

Оценка «5» ставится в том случае, если выполнено 90-100% работы.

Оценка «4» ставится в том случае, если даны правильные ответы на 70-89% заданий работы.

Оценка «3» ставится в том случае, если даны верные ответы на 55-69% заданий работы.

Оценка «2» ставится в том случае, если выполнено менее 55% заданий работы.

Литература по учебной дисциплине
ОП.10 Организация гостиничного хозяйства и подтверждение соответствия
по профессии 43.02.10 Туризм

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 09 декабря 2015 года № 1058).

Основные источники:

1. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 356 с.

Дополнительные источники:

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 320 с.

Электронные издания и ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>