

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»**

**КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Преподаватель: **Тедеева Гульнара Сергеевна**

ПМ.02.01« Прием, размещение и выписка гостей»

**МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ**

2 курс

**Коды формируемых компетенций -ОК 1-9 ПК 1.2-1.3., 2.2., 3.1. -3.3. ПК
4.1., 4.3.**

Специальность: 43.02.11. « Гостиничный сервис»

Квалификация : «Менеджер»

2016 год

ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель директора по учебной работе

« 31 » _____ августа 2016 год _____

« _____ » _____ 20 _____ год _____

« _____ » _____ 20 _____ год _____

« _____ » _____ 20 _____ год _____

« _____ » _____ 20 _____ год _____

**Составлен в соответствии с рабочей программой дисциплины,
утверждённой *протокол № 1 от 30 августа 2016 года***

2 курс

Рассмотрен на заседании предметной (цикловой) комиссии

Протокол № 1 от «30» _____ августа 2016г. _____

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г. _____

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г. _____

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г. _____

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г. _____

Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Междисциплинарный курс (индекс МДК)	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на основании междисциплинарного курса									
			Максимальная учебная нагрузка и практика	Всего, часов	Обязательная аудиторная нагрузка							Производственная практика (для СПО) по профилю специальности (для СПО), часов
					теоретические занятия	в т.ч.					Учебная, часов СПО (НПО)	
						лабораторные работы, часов	практические занятия, часов	курсовая работа (проект) (для СПО)	Самостоятельная работа обучающегося, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
МДК.02.01	2	3	94	50	64	-	30					
МДК.02.01	2	4		44	30	-	20					
МДК.02.01	3	6	60	60	18	-	12	20				
Производственная практика	3	5				-				54		
Всего			231	154	134	-	62	20	77	54		

- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному 2 курсу (индекс МДК) МДК 02.01. Организация службы приема, размещения и выписки гостей – дифференцированный зачёт.
- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному 2 курсу (индекс МДК) МДК 02.01. Организация службы приема, размещения и выписки гостей – экзамен
- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному 3 курсу (индекс МДК) МДК 02.01. Организация службы приема, размещения и выписки гостей – экзамен
- Форма промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю (индекс МДК) МДК 02.01. Организация службы приема, размещения и выписки гостей – квалифицированная работа.

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
МДК. 02.01. Организация службы приема, размещения и выписки гостей		44			
Раздел ПМ. 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей		44			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих		16/6			
1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания.		2/2	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.1
2.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Проблемы службы приёма и размещения. Рабочие смены.	2/4	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.1
3.	Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.	2/6	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.1
4.	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2/8	Интегрированный	ОК 1-9	ПК 2.1
5.	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2/10	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.1
6.	Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2/12	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.1
Практические занятия № 1		6			
7.	Влияние развития туризма на индустрию размещения.	2/14	Практический	ОК 1-9	ПК 2.1
8.	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	2/16	Практический	ОК 1-9	ПК 2.1
9.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	2/18	Практический	ОК 1-9	ПК 2.1

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Кол-во час.		
7	8	9	10	11	12
2б ОИ 2 Стр. 3-8	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1\1	Фронтальный опрос	ОИ 2 Стр. 3-8
2б ОИ 1 Стр. 15-19	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1\2	Фронтальный опрос	ОИ 1 Стр. 15-19
2а № 3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс		Устный опрос	ОИ 1 Стр. 34-39
2а № 3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь		Фронтальный опрос	ОИ 1 Стр.56
2а № 3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	2/5	Устный опрос	ОИ 2 Стр. 68
2а № 3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/6	Ответы на вопросы	ОИ 2 Стр. 97
2а № 3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	2/8	Устный опрос	ОИ 2 Стр. 158
2а №2, 3 2 в ДИ 1	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс		Устный опрос	ОИ 2 Стр. 109

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
Тема 1.2. Прием и размещение гостей.					
10.	Изучение правил предоставления гостиничных слуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю.	2/20	Частично-поисковый	ОК 1-9	ПК 2.1
11.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы и размещения: неавтоматизированные, полуавторизированные и авторизированные.	2/22	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.1
12.	Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей.	2/24	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.1
13.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги.	2/26	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.1
14.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей. Демонстрация и назначение номера.	2/28	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.2
15.	Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	2/30	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.2
16.	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории гостей. Особенности обслуживания VIP гостей. Калькулирование и ценообразование на услуги гостиницы.	2/32	Интегрированный	ОК 1-9	ПК 2.2

по учебной дисциплине

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Количество час.		
7	8	9	10	11	12
2 в НД 9	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/10	Фронтальный опрос	Конспект
2а № 3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс		Устный опрос	ОИ 2 Стр. 79
2а № 3				Фронтальный опрос	ОИ 2 Стр.105
2а № 3				Фронтальный опрос	ОИ 2 Стр.69
2а № 3 НД 4	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/12	Устный опрос	Конспект
2а № 3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/13	Фронтальный опрос	Конспект
2а № 3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс		Устный опрос	ОИ 2 Стр.139

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
Практические занятия № 2		6			
17.	Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке.	2/34	Практический	ОК 1-9	ПК 2.2
18.	Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.	2/36	Практический	ОК 1-9	ПК 2.2
19.	Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	2/38	Практический	ОК 1-9	ПК 2.2
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями		6			
20.	Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции.	2/40	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.2
21.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2/42	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.2
22.	Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. дифференцированный зачет	2/44	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.2
Практические занятия № 3		6			
23.	Составление и обработка необходимой документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям).	2/46	практический	ОК 1-9	ПК 2.2
24.	Организация службы приема и размещения.	2/48	практический	ОК 1-9	ПК 2.2
25.	Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры непонимания.	2/50	практический	ОК 1-9	ПК 2.2

по учебной дисциплине

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Количество час.		
7	8	9	10	11	12
2а № 1,3			1/14	Устный опрос	ОИ-3 Стр. 105-110
2а №1, 3			2/16	Устный опрос	ОИ 3 Стр.105-110
2а № 1,3				Устный опрос	ОИ 3 Стр.105-110
2а № ,3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2\18	Фронтальный опрос	Конспект
2а № ,3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1\19	Фронтальный опрос	Конспект
2а № ,3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/20	Фронтальный опрос	Конспект
2а №1, 3,4 2б ОИ 1 Стр.78-81	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	2/22	Устный опрос	ОИ 1 Стр.78-81
2б ОИ 1 Стр. 15-19	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/23	Фронтальный опрос	Конспект
2б ОИ 1 Стр. 78-81	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/24	Фронтальный опрос	Конспект

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
Раздел ПМ 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.		28			
Тема 2.1. Правовое регулирование договорных отношений		6/2			
26.	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения.	2/52	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
27.	Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.	2/54	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
28.	Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение.	2/56	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.3
Практические занятия № 4		2			
29.	Работа с нормативными и законодательными актами регулирующими договорные отношения.	2/58	Практический	ОК 1-9	ПК 2.3
Тема 2.2. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование		16/6			
30.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.	2/60	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.3
31.	Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	2/62	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
32.	Порядок согласования и подписания договоров. Составление договоров аренды, хранения.	2/64	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
33.	Договоры аренды, хранения, доверительного управления, подряда и др.: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	2/66	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.3

по учебной дисциплине

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Кол-во час		
7	8	9	10	11	12
2Б ОИ-2 Стр. 69-75	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/26	Фронтальный опрос	Конспект
НД 8	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/28	Фронтальный опрос	Конспект
2а №1, 3,4 НД 8	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/29	Ответы на вопросы	ОИ 1 Стр.
2а №1, 3, ОИ 2 Стр. 17-23	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/30	Ответы на вопросы	конспект
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 63-69	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/31	Фронтальный опрос	Конспект
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 69-71	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/32	Фронтальный опрос	Конспект
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 71-74	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/33	Фронтальный опрос	ДИ 3 Стр. 71-74
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 74-78	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/34	Ответы на вопросы	ДИ 3 Стр. 74-78

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
34.	Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.	2/68	Интегрированный	ОК 1-9	ПК 2.3
Практические занятия № 5		6			
35.	Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода.	2/70	Практический	ОК 1-9	ПК 2.3
36.	Составление договора на представление услуг и купли-продажи.	2/72	Практический	ОК 1-9	ПК 2.3
37.	Составление договоров доверительного управления и подряда	2/74	Практический	ОК 1-9	ПК 2.3
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения		8/4			
38.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2/76	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
39.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.	2/78	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.3
Практические занятия № 6		4			
40.	Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».	2/80	практический	ОК 1-9	ПК 2.3
41.	Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.	2/82	практический	ОК 1-9	ПК 2.3
Раздел ПМ 3. Организация выезда гостей из гостиницы.		28/10			
Тема 3.1. Оформление выезда гостя и процедура его выписки		28/10			
42.	Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей.	2/84	комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.4
43.	Расчётный час. Час выезда гостей. «Экспресс-выписка».	2/86	комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.4
44.	Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения.	2/88	комбинированный	ОК 1-9	ПК 2.4

по учебной дисциплине

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Кол-во час		
7	8	9	10	11	12
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 74-78		Интернет - ресурс	1/35		ДИ 3 Стр. 74-78
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 69-71	Поиск необходимой информации через интернет		1/36	Фронтальный опрос	ДИ 3 Стр. 69-71
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 74-78	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2\38	Фронтальный опрос	конспект
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 74-78	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	1/39	Устный опрос	конспект
2а №1, 3, 2б ДИ 3 Стр. 54-60	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/41	Устный опрос	Конспект
2а №1, 3, 2б ОИ 2 Стр. 36-45	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/43	Устный опрос	Конспект
2а №1, 3,4 2а №1, 3,4 ОИ стр. 128-130	Поиск необходимой информации через интернет	Рабочая тетрадь	2/45	Фронтальный опрос	Конспект
2а №1, 3,4 2в НД 1	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/46	Ответы на вопросы	ОИ 1 стр. 25-29
2а №1, 3,	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь		Устный опрос	Конспект
2а №1, 3,4 2в НД 5	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/47	Ответы на вопросы	

Содержание обучения

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Кол-во часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
45.	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта.	2/90	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.4
46.	Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах.	2/92	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.4
47	Оформление счетов. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения.	2/94	Сообщение новых информации	ОК 1-9	ПК 2.4
	Всего:	94			
	Из них: теоретических	64			
	практических	30			

по учебной дисциплине

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид задания	информационное обеспечение (№ позиций из таб.2а, 2б, 2в)	Кол-во час		
7	8	9	10	11	12
2а №1, 3,4 2в НД 5	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/48	Фронтальный опрос	
2а №1, 3,4 2в НД 5	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/50		
2а №1, 3,4 2в НД 5	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет - ресурс	1/50		

Информационное обеспечение обучения

Материально – техническое обеспечение занятий

Таблица 2а

№№ п/п	Материально – техническое обеспечение занятий
1.	Комплект бланков технологической документации;
2.	Комплект учебно-методической документации;
3.	Дидактический материал по темам программы;
4.	Наглядные пособия;
5.	Комплект плакатов (в электронном и на бумажном носителе), альбомы, инструкции
6.	Компьютер, принтер, интернет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации

Информационное обеспечение обучения

Основной источник (ОИ):

Таблица 2б

№№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ОИ 1	Организация обслуживания в гостиницах.	Ёхина М.А.	Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
ОИ 2	Организация и технология гостиничного обслуживания	Ляпина И.Ю.	Учебник. - М.: Академия, 2011.

Дополнительные источники (ДИ)

Таблица 2в

№№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ДИ 1	Организация приема и обслуживания туристов.	Тимохина Т.Л.	Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

ДИ 2	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.	Сорокина А.В.	Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
ДИ 3			

Нормативные документы (НД)

Таблица 2в

№№ п/п	Наименование
НД 1	ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартиформ, 2009
НД 2	ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартиформ, 2010.
НД 3	Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
НД 4	О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
НД 5	О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ)
НД 6	Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824)
НД 7	Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981
НД 8	Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
НД 9	Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490