

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ
ГАПОУ «СКАТК» СП «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Преподаватель: **Зозуля Галина Михайловна**

ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ

МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

2 курс

Коды формируемых компетенций – **ОК 1 – 9; ПК 3.1 – 3.4**

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: «Менеджер»

2018 год

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Северо - Кавказский аграрно-технологический колледж»
структурное подразделение «Северо-Кавказский лесной техникум».

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. учебной частью

« ____ » _____ 20 ____ год _____
« ____ » _____ 20 ____ год _____
« ____ » _____ 20 ____ год _____
« ____ » _____ 20 ____ год _____
« ____ » _____ 20 ____ год _____

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Составлен в соответствии с рабочей программой профессионального модуля, утверждённой протокол № 1 от 28 августа 2018 года

**Рассмотрен на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных
и специальных дисциплин**

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

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	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса							Практика	
			Максимальная учебная нагрузка и практика	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов для СПО (НПО)	Производственная (для НПО) по профилю специальности (для СПО), часов	
				Всего, часов	в т.ч.						
					Теоретические занятия	лабораторные работы, часов	практические занятия, часов				Курсовые работы (проекты), часов (для СПО)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
МДК.03.01	2	4	92	60	36	-	24	-	32		
МДК.03.01	3	5	80	48	24	-	24	-	32		
МДК.01.01	3	6	68	52	38	-	14	-	16		
Практика	3	5								54	
Всего по модулю			240	160	98	-	62	20	80	54	

- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному
- 2 курсу (индекс МДК) **МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания Дифференцированный зачёт**
- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному 3 курсу (индекс МДК) МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания – Зачёт
- Форма промежуточной аттестации обучающихся за семестр по междисциплинарному 3 курсу (индекс МДК) МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания - Экзамен
- Форма промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю (индекс МДК) **МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания Квалифицированный экзамен**

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		160/56			
Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения		60/20			
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов		10/4			
1	<ul style="list-style-type: none"> Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров 	2/2	Сообщение новых знаний	ОК 1-9	ПК 3.1
2	<ul style="list-style-type: none"> Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства 	2/4	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
3	<ul style="list-style-type: none"> Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей 	2/6	Проблемный	ОК 1-9	ПК 3.1
Практические занятия № 1		4			
4	<ul style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам 	2/8	Практический		
5	<ul style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определенной модели международной гостиничной цепи 	2/10	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц		20/4			
6	<ul style="list-style-type: none"> Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Изучение основных технологических документов, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления 	2/12	Частично-поисковый	ОК 1-9	ПК 3.1

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
			6		
2а №3	Презентация	И-Р	2/2	Защита презентации	ОИ 1 стр.7-13
2а №3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет-ресурс	2/4	Устный опрос	ОИ 1 стр.182-187
НД 5	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/6	Тестирование	ОИ 1 стр.16-25
2а №3,4				Ответы на контрольные вопросы	ОИ 2 стр.180
2а №3,4				Фронтальный опрос	ОИ 2 стр.25-26
			10		
2а №3	Презентация	И-Р	2/8	Защита презентации	ОИ 2 стр.28-31

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
7	<ul style="list-style-type: none"> Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. 	2/14	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
8	<ul style="list-style-type: none"> Изучение требований, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов. 	2/16	Интегрированный	ОК 1-9	ПК 3.1
9	<ul style="list-style-type: none"> Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Ознакомление с последовательностью уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей 	2/18	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
10	<ul style="list-style-type: none"> Виды «комплиментов». Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом 	2/20	КМД с элементами деловой игры	ОК 1-9	ПК 3.1
11	<ul style="list-style-type: none"> Уборочные материалы, техника, инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. 	2/22	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
2а № 3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь Схема – рисунок конспекта	2/10	По индивидуальным карточкам	ОИ 1 стр.38-43
НД 2				Ответы на вопросы	ОИ 1 стр.46-51
2а №3,4	Реферат	И- Р 5	2/12	Защита реферата	ОИ 1 стр.52-61
И-Р 1	Подготовка к участию в деловой игре	Рабочая тетрадь	2/14	Ответы на контрольные вопросы	ОИ 1 стр.73-76
НД 2				Ответы на вопросы	ОИ 1 стр.91-93

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
12	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. • Нормы расхода чистящих и моющих средств. 	2/24	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
13	<ul style="list-style-type: none"> • Техника безопасности. • Правила пожарной безопасности. • Ознакомление со средствами пожаротушения. • Правила поведения при обнаружении очага возгорания. • Правила эвакуации • Охрана труда в гостиничных предприятиях. 	2/26	Урок с использованием презентации	ОК 1-9	ПК 3.1
Практические занятия № 2		4			
14	<ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами • Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств. • Оформление технологических документов службы номерного фонда. 	2/28	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
15	<ul style="list-style-type: none"> • Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров • Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений 	2/30	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
Тема 1.3. Организация работы прачечной и химчистки		8/4			
16	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы 	2/32	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
2а №3				Фронтальный опрос	ОИ 2 стр.75
2а №3	Поиск необходимой информации через интернет	Интернет-ресурс	2/16	Устный опрос	ОИ 1 стр.108-11
2а №3				Фронтальный опрос	ОИ 1 стр.112-115
2а №3				Фронтальный опрос	ОИ 1 стр.120-123
			4		
НД 5	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/18	Тестирование	ОИ 1 стр.128-129

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
17	<ul style="list-style-type: none"> • Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. • Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. • Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. 	2/34	Частично-поисковый	ОК 1-9	ПК 3.1
Практические занятия № 3		4			
18	<ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих • Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки 	2/36	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
19	<ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья • Расшифровка ярлыков текстильных изделий. 	2/38	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
Тема 1.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания		22/8			
20	<ul style="list-style-type: none"> • Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. • Предоставление услуг сервис-бюро и сра. • Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. 	2/40	Частично-поисковый	ОК 1-9	ПК 3.1
21	<ul style="list-style-type: none"> • Организация экскурсионного обслуживания. • Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. • Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания. 	2/42	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
НД 5	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь	2/20	Тестирование	ОИ 1 стр.129-135
НД 5				Решение ситуационных задач	ОИ 1 стр.135-136
НД 5				Решение ситуационных задач	ОИ 1 стр.137-139
			14		
2а № 3	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь Схема – рисунок конспекта	2/22	По индивидуальным карточкам	ОИ 1 стр.141-146
Презентация	Поиск информации с использованием Интернет-ресурсов	Компьютер, интернет	2/24	Защита презентаций	ОИ 1 стр.149-152

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
22	<ul style="list-style-type: none"> • Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. • Современные телефонные системы. • Телефонный этикет. • Оказание услуг платного и интерактивного телевидения. 	2/44	Сообщение новых знаний	ОК 1-9	ПК 3.1
23	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание персональных услуг гостю. • Технология предоставления услуги «побудка» 	2/46	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
24	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание транспортных услуг проживающим. • Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. • Заказ такси. • Прокат машин. • Услуги трансфера. • Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации. 	2/48	Частично-поисковый	ОК 1-9	ПК 3.1
25	<ul style="list-style-type: none"> • Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. • Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий. 	2/50	Комбинированный	ОК 1-9	ПК 3.1
26	<ul style="list-style-type: none"> • Организация спортивно - оздоровительного комплекса. • Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. • Должностные требования к персоналу. 	2/52	Проблемный	ОК 1-9	ПК 3.1

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
2а №3,4	Презентация	Интернет-ресурс	2/26	Тестирование	ОИ 2 стр.116-120
2а №3,4	Составление текста	Рабочая тетрадь	2/28	Составление ситуационных задач	ОИ 1 стр.153-155
2а №3,4	Составление опорного конспекта	Рабочая тетрадь Схема – рисунок конспекта	2/30	По индивидуальным карточкам	ОИ 1 стр.159-162
2а №3,4	Обработка текста конспекта	Интернет-ресурс	2/32	Устный опрос	ОИ 1 стр.
2а №3,4	Составление схем	Интернет - ресурс	2/34	Выполнение упражнений	ОИ 1 стр.162-163

Содержания обучения по

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций	
		Количество часов	Вид занятий	ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
Практические занятия № 4		8			
27	<ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра. • Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сер-вис-бюро. spa-услу 	2/54	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
28	<ul style="list-style-type: none"> • Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов • Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств. • Оформление финансовой документацией 	2/56	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
29	<ul style="list-style-type: none"> • Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка» • Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций • Отработка навыков оказания персональных услуг гостю 	2/58	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
30	<ul style="list-style-type: none"> • Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление. • Анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах 	2/60	Практический	ОК 1-9	ПК 3.1
Итого за 2 курс:		60			
В том числе практических занятий:		20			

профессиональному модулю

Таблица 2

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиции из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Форма и методы контроля	Домашнее задание (вид задания и литература)
	Вид занятий	Информационное обеспечение (из позиции 2а, 2б, 2в)	Количество часов		
7	8	9	10	11	12
НД 3				Выполнение упражнений	ОИ 1 стр.164-165
НД 3				Решение ситуационных задач	ОИ 1 стр.166-167
НД 3				Выполнение упражнений	ОИ 1 стр.168-169
НД 3				Решение ситуационных задач	ОИ 1 стр.172-184
Итого самостоятельной работы:			34		

Содержание учебной

№ п/п	Индекс модуля или индекс МДК	Наименование практики, виды работ. Темы занятий.	Кол- во часов	Коды формируемых компетенций	
				ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			54		
1	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования Самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой 	6/6	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
2	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service) 	6/12	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
3	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг 	6/18	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
4	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг 	6/24	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
5	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания 	6/30	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
5	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг 	6/36	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
6	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих 	6/42	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4

практики

Таблица 3

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а,2б,2в)	Формы и методы контроля	Домашнее задание
7	8	9
Моющие средства, техническая документация, компьютер, Интернет-ресурс	Практическая проверка Тестирование	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Практическая проверка	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Тестовый контроль	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Практическая проверка	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Зачет по теме	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Практическая проверка	Оформление отчета
Презентация, Интернет-ресурс	Практическая проверка	Оформление отчета

Содержание учебной

№ п/п	Индекс модуля или индекс МДК	Наименование практики, виды работ. Темы занятий.	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций	
				ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
7	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; 	6/48	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
8	МДК 03.01.	<ul style="list-style-type: none"> Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания 	6/54	ОК 1-9	ПК 3.1-3.4
Итого:			54		

практики

Таблица 3

Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а,2б,2в)	Формы и методы контроля	Домашнее задание
7	8	9
Презентация, Интернет-ресурс	Практическая проверка	Оформление отчета
Отчёт по практике, справочная литература, ГОСТы	Зачет по практике	

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

Основные источник (ОИ):

Таблица 2б

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ОИ 1	. Организация обслуживание гостей в процессе проживания	Потапова И.И	М. Издательский центр «Академия», 2015
ОИ 2	. Организация обслуживания в гостиницах	Ёхина М.А	Издательский центр «Академия», 2013.
ОИ 3	Организация обслуживания в гостиницах	Ёхина М.А	Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
ОИ 4	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 обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие.	Сорокина А.В.	Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011
ДИ 2	Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол.	Тимохина Т.Л.	ИНФРА-М, 2009

Нормативные документы (НД)

Таблица 2в

№ п/п	Наименование
НД 1	ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартиформ, 2010.
НД 2	ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартиформ, 2008.
НД 3	ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартиформ, 2009.
НД 4	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 5	ГОСТ Р 54603-2011 Общие требования к обслуживающему персоналу

Интернет-ресурсы (И-Р)

Таблица 2в

№ п/п	Наименование
И-Р 1	Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.libgost.ru
И-Р 2	Бизнес-план [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.profz.ru/
И-Р 3	Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в ред. от 4 октября 2012 г. №1007) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/166149/
И-Р 4	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) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/10200913
И-Р 5	
И-Р 6	
И-Р 7	
И-Р 8	
И-Р 9	
И-Р 10	