

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф.МОРОЗОВА»



ПРОГРАММА
учебной практики **УП.01.01**

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело
(форма обучения - очная)

Воронеж 2020

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана программы подготовки по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от «17» апреля 2020 г.

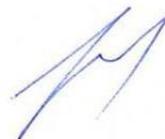
Заведующий кафедрой
«Мировой и национальной
экономики», профессор



Е.А. Яковлева
«17» апреля 2020 г.

Согласовано:

Руководитель практиками
университета, к.т.н. доцент



М.Л. Шабанов
«17» апреля 2020 г.

1. Паспорт программы учебной практики

1.1. Вид практики – учебная.

1.2. Способ проведения практики – стационарная и выездная.

1.3. Объем практики составляет – 72 часа (2 з.е.).

1.4. Формы отчетности: отчет по учебной практике, аттестационный лист, характеристика.

1.5. Цель учебной практики – закрепление теоретических знаний по основным дисциплинам курса, полученных в процессе обучения, а также ознакомление с соответствующей направленности обучения спецификой предприятия.

1.6. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений и навыков в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам деятельности для освоения специальности:

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности «Гостиничное дело».

1.7. Место в практики в структуре образовательной программы.

Учебная практика входит в модуль ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», индекс по учебному плану – УП 01.01 Программа учебной практики, согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ.

1.8 Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

- ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

В ходе учебной практики, обучающиеся должны:

знать:

1. законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг (31);
2. стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы (32);
3. методы планирования труда работников службы приема и размещения (33).

уметь:

1. планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы (У1);

2. выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (У2);
3. контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены (У3).

владеть:

1. разработкой операционных процедур и стандартов службы приема и размещения (В1);
2. планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности исполнителей по приему и размещению гостей (В2).

2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка				Учебная ,	Производственная
					Всего часов	В том числе				
						Теоретические занятия	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01 - 11 ПК 1.1 - 1.3	МДК.01.01	2	4	170	142	74	44	16	-	-
	МДК.01.02	2	4	59	38	-	38	9	-	-
	УП.01.01.	2	4	72	72	-	-	-	72	-
	ПП.01.01.	2	4	72	72	-	-	-	-	-
	Всего	-	-	229	180	74	82	25	72	-

3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Объем работы по учебной практике представлен в таблице 2.

Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	4
Общая трудоемкость	72	2	72
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	12	0,32	12
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	48	1,36	48
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	12	0,32	12
Виды итогового контроля	*	*	Дифференцированный зачет

Содержание учебной практики

Таблица 3

№ п/ п	Индекс модуля, МДК	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
				ОК	ПК			
Учебная практика								
1	ПМ.01 УП. 01.01	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	31/ У1/В1	Наблюдени е и оценка выполнени я работ при прохожден ии учебной практики	Хвостенко И.Б.
2		Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	32/ У2/В2		
3		Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	33/ У3/В1		
4		Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	31/ У1/В1		
5		Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	32/ У2/В2		
6		Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	33/ У3/В1		
7		Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	31/ У1/В1		
8		Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6	ОК01-	ПК1.1-	32/		

				ОК11	ПК1.3	У2/В2		
9		Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	33/ У3/В2		
10		Оформление и подготовка счетов гостей.	6					
11		Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	32/ У2/В2		
12		Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6	ОК01- ОК11	ПК1.1- ПК1.3	33/ У3/В2		
		Всего	72					

4. Условия реализации программы учебной практики

4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11.

Матрица компетенций учебной практики

Таблица 4

Модули (разделы, этапы)	Компетенции													Итого	
	ОК 01	ОК 02	ОК 03	ОК 04	ОК 05	ОК 06	ОК 07	ОК 08	ОК 09	ОК 10	ОК 11	ПК 1.1	ПК 1.2		ПК 1.3
Выполнение индивидуального задания	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			12
Составление и оформление отчета по практике	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+		12
Защита отчета по практике	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+	12

4.1.2. Описание показателей и критериев оценки компетенций

На практике студенты самостоятельно проводят сбор данных и обрабатывают полученные результаты, составляют рекомендации и предложения. Во время прохождения учебной практики проводится первичная обработка и окончательная интерпретация данных, составляются рекомендации и предложения. Для защиты отчета о практике студент должен предоставить: отчёт по учебной практике, аттестационный лист, характеристику.

Защита отчетов студентами проводится в установленные университетом сроки. При защите отчетов по учебной практики учитывается объем выполнения программы практики, правильность оформления документов, правильность ответов на заданные руководителем практики от университета вопросы.

Оценку за прохождение учебной практики ставят на основании отчета и доклада студента на защите о ходе практики и предложений по улучшению работы организации, а также ответов на вопросы руководителя практики.

На основании проверенного отчёта и доклада студента о ходе практики ставится дифференцированный зачет по учебной практике.

Требования к итоговой аттестации студентов:

Итоговая аттестация выставляется при защите отчета по практике, отвечая

на вопросы руководителя практики от университета. Итоговая аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета, оценивая качество, полноту, правильность оформления отчетных документов по практике, а также правильность расчетов и сделанных выводов.

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если студент прошел учебную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил на все вопросы по нему.

Оценка «хорошо» ставится, если студент прошел учебную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент прошел учебную практику с незначительными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент прошел учебную практику с серьезными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру не в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

После защиты отчёт об учебной практике хранится на кафедре.

4.1.3. Типовые контрольные задания

Производственная ситуация №1:

«Устная коммуникация с гостем во время проживания»

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека и выбрать в сети Интернет 1 из гостиниц Воронежа.

Ролевая ситуация: Гость интересуется основными и дополнительными услугами отеля.

Примерный перечень гостиниц:

Отель «Азимут» - <https://azimuthhotels.com/Russia/azimut-hotel-voronezh/>

Отель «Бенефит Плаза» - <https://www.benefitplaza.ru/>

Отель «Меркури» - <https://mercure-voronej-tsentruhotel.ru/>

Задание

1. В сети Интернет выбрать 1 из гостиниц Воронежа;
2. Проанализировать ее основные и дополнительные услуги;
3. Представить, согласно стандартам, гостю информацию по запросу.

Производственная ситуация №2:

«Деловая переписка с гостем»

Цель: формирование знаний у студентов деловых письменных коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется студентами индивидуально на рабочем месте с использованием оборудования. Работа оформляется в MS Word.

Примерные темы деловой переписки:

1. Гость интересуется основными и дополнительными услугами гостиницы.
2. При выезде гость забыл свою шляпу номере;
3. Приветственное письмо перед заездом гостя.

Задание

Ознакомиться с темой деловой переписки;

Составить письмо исходя из предложенной темы (на русском и английском языке).

Производственная ситуация №3:

«Поселение гостя по брони».

Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. – 2 часа

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков при приеме и размещении гостей.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевая ситуация:

Гость заезжает на 3 суток в гостиницу. Номер забронирован и оплачен заранее, завтраки включены в стоимость проживания. Гость заезжает на 2 суток в гостиницу. Номер заранее не забронирован.

Задание

Подготовить стойку приема и размещения для работы;

Произвести заселение гостя согласно стандартам.

Производственной ситуации №4:

«Особенности поселения гостей от группы, корпоративных гостей и гостей от туристских фирм».

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем и группой гостей, отработка профессиональных компетенций и навыков при приеме и размещении гостей.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевая ситуация:

Гость заезжает на 3 суток в гостиницу. Номер забронирован от туристской фирмы.

Гость заезжает на сутки в гостиницу. Номер забронирован от компании – партнера.

В гостиницу заезжает группа гостей на 5 дней с тур лидером от туристской фирмы.

Задание

Подготовить стойку приема и размещения для работы;

Произвести заселение гостя, или группы гостей согласно стандартам.

Производственная ситуация №5:

«Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер»

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка навыков работы с профессиональными программами, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевая ситуация:

Гость после заселения просит номер выше забронированной категории.

К уже проживающему гостю приезжает супруг, или супруга и будет проживать с ним до дня выезда.

Задание

Подготовить стойку приема и размещения для работы;

Произвести переселение, или подселение гостя по стандартам;

Произвести необходимые действия в АСУ.

Производственная ситуация №6:

«Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок».

Цель: формирование умений у студентов работы с документацией службы, отработка навыков работы с профессиональными программами, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевые ситуации:

Гость просит разбудить его завтра утром в 05.00.

Wake up call Date

Гость просит заказать ему на завтра трансфер до аэропорта.

Гость просит принести ему в номер утюг и гладильную доску.

Гость жалуется на неработающий телевизор.

Гост просит забрать у него вещи в прачечную и подготовить их к 18.00 сегодняшнего дня.

Гость заезжает в гостиницу без предварительной брони.

Задание

Ознакомиться с просьбами гостей;

Заполнить каждую форму согласно запросам гостей;

Оформить формы согласно требованиям и стандартам.

Производственная ситуация №7:

«Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)».

Цель: формирование и отработка умения у студентов составления профессиональной документации, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется студентами индивидуально на рабочем месте с использованием оборудования в MS Word.

Необходимые для создания заявок параметры:

Дата и время обращения;

Наименование структурного подразделения;

Номер комнаты;

Описание работ.

Задание

Ознакомиться с необходимыми параметрами для создания заявок;

На основе полученных в ходе лекций знаний, используя конспекты и учебную литературу, составить заявку на ремонт номера в техническую службу;

Производственная ситуация №8:

«Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления, внесение корректировки в счет гостя».

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевые ситуации:

Гость просит подготовить счет на дополнительные расходы такие как: мини-бар - шампанское, орешки, шоколад;

Гость обнаружил в счете ошибочные начисления за пользование услугами ресторана;

Гость обнаружил ошибочно указанную стоимость проживания в счете;

Задание

Ознакомиться с необходимыми параметрами для создания счета;

На основе полученных данных создать корректный счет для каждого гостя.

Производственная ситуация №9:

«Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы»

Цель: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка навыков работы с профессиональными программами, отработка профессиональных компетенций и навыков.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

Ролевые ситуации:

Гость обращается в службу приема и размещения с просьбой о дополнительной уборке;

Гость обращается в службу приема и размещения с жалобой на слишком горячую воду в номере;

Гость обращается в службу приема и размещения с заказом на ланч;

Гость обращается в службу приема и размещения с жалобой на шумных соседей;

Гость обращается в службу приема и размещения с жалобой на плохое самочувствие.

Задание

Подготовить стойку приема и размещения к работе;

Ознакомиться с ролевыми ситуациями;

Определить службу для обращения;

Совершить звонок в необходимую службу;

Внести необходимые пометки в АСУ.

4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование и средства обучения:

-комплект учебной мебели на 16 посадочных мест;

- рабочее место преподавателя;

- мультимедийное оборудование: видеопроектор, ноутбук, экран;

-стенды;

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera

(Fidelio, Libra или др.)

- Персональный компьютер

- Стойка ресепшн

- Телефон

- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

- Сейф

- POS-терминал

- Шкаф для папок

- Детектор валют

- Лотки для бумаги

Адрес (местоположение) учебных кабинетов: 394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Докучаева, 10, учебный корпус №7, ауд. №102.

Оперативное управление.

Документ - основание возникновения права – Свидетельство о государственной регистрации права 36-АД 433710 от 11 февраля 2014г. выдано Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Воронежской области. Срок действия: бессрочно.

4.3. Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики

4.3.1. Библиографический список

Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия"
3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. - ЭБС "Академия".
5. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум"

Дополнительная литература:

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".
3. Азарова Н.А. Методические указания по учебной практике по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело по модулю ПМ. 01 «Организация и контроль

текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»/ Н.А.Азарова, ФГБОУ ВО «ВГЛУ», – Воронеж, 2019. – 10 с.

4.3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Журналы (электронные):

«Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

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

Составитель, к.э.н.



Азарова Н.А.