МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**ГАПОУ КК «НКСЭ»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.04«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

 службы бронирования и продаж»

по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

2021 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УР М.А. Кондратюк «\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.CОГЛАСОВАНО Научно-методический совет протокол №\_\_\_от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина  | КОС составлен на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
|  |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы размещения

и номерного фонда

ООО «Гостиничный

комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» на основании разработанной рабочей программы и рабочих программ практики.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена по модулю. Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| **Элементы модуля, профессиональный модуль** | **Формы промежуточной аттестации** |
| МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | Экзамен |
| МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | Экзамен |
| УП.04 Учебная практика | Дифференцированный зачет |
| ПП.04 Производственная практика  | Дифференцированный зачет |
| Профессиональный модуль  | Экзамен по модулю |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт:** планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;  |
| **Умения:** оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; |
| **Знания:** структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:** организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| **Умения:** осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; |
| **Знания:** способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;  |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | **Практический опыт:** контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостейопределения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  |
| **Умения:** оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; |
| **Знания:** критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; |

Таблица 3 - Общие компетенции

| **Результаты****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| --- | --- |
| ОК 01Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;составить план действия; определить необходимые ресурсы;владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| **Знания:** номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | **Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** описывать значимость своей профессии (специальности)  |
| **Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| ОК 07Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | **Умения:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) |
| **Знания:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Умения:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение |
| **Знания:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты  |

**3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**3.1 Типовые задания для комплексной оценки по экзамену по модулю**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

Инструкция**:**

1)Внимательно прочитайте задание.

2) Выполните задание

Задание для экзаменующегося.

Вариант № 1.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(командировка; на 21 день, один взрослый, один стандартный номер, ранний заезд в 10 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 2.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(поездка на выходные; на 2 дня, два взрослых, один номер с двуспальной кроватью, заезд в 15:00)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 3.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(командировка; на 3 дня, два взрослых, один номер с двумя раздельными кроватями, заезд в 02:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 4.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 7 дней, два взрослых и ребенок младше 3 лет, один семейный номер, время заезда гости не знают еще)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 5.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 14 дней, два взрослых и ребенок младше 7 лет, один семейный номер, время заезда гости не знают еще)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 6.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 10 дней, два взрослых и ребенок старше 7 лет, один семейный номер, время заезда после 20:00)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 7.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(командировка; на 5 дней, два взрослых, два улучшенных номера, заезд в 11:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 8.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(день рождения; на 6 дней, три взрослых, один роскошный номер, заезд в 17:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 9.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(годовщина свадьбы; на 4 дня, два взрослых, один роскошный номер с кроватью king-size, заезд после 14:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 10.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(командировка; на 42 дня, один взрослый, один номер с диваном, время заезда гость еще не знает)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 11.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(отпуск; на 16 дней, два взрослых, два ребенка младше 3 и 7 лет, два хороших номера, время заезда гости еще не знают, а выезд после 19:00)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 12.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(отпуск; на 16 дней, два взрослых, дети 5 и 12 лет, два хороших номера, время заезда гости еще не знают, а выезд после 19:00)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 13.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь от турфирмы по договору; на 14 дней, два взрослых, один номер, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 14.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь от турфирмы по договору; на 14 дней, 10 взрослых, двухместное размещение в номерах с двуспальными кроватями, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 15.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь от турфирмы без договора; на 14 дней, 1 взрослый и 1 ребенок 2 годика, номер с диваном, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 16.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь от предприятия по корпоративному тарифу; на 14 дней, два взрослых, два стандартных номера, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 17.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь от предприятия без договора; на 3 дня, четыре взрослых, двухместное размещение в номерах с двумя раздельными кроватями, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 18.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(бронь на имя другого человека; на 13 дней, 2 взрослых, один комфортный номер, время заезда стандартное)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Говорит о правилах гарантии бронирования
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 19.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 7 дней, два взрослых и ребенок младше 3 лет, один семейный номер, время заезда гости не знают еще)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 20.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 14 дней, два взрослых и ребенок младше 7 лет, один семейный номер, время заезда гости не знают еще)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - нет
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 21.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(семейный отпуск; на 10 дней, два взрослых и ребенок старше 7 лет, один семейный номер, время заезда после 20:00)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 22.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(командировка; на 5 дней, два взрослых, два улучшенных номера, заезд в 11:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 23.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(день рождения; на 6 дней, три взрослых, один роскошный номер, заезд в 17:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 24.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на русском языке: | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(годовщина свадьбы; на 4 дня, два взрослых, один роскошный номер с кроватью king-size, заезд после 14:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на английском языке:  | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

Вариант № 25.

Текст задания: Принять и оформить (внести данные в базу данных и распечатать) заказ на бронирование от потребителя по телефону по следующим типовым критериям и данным:

|  |  |
| --- | --- |
| на английском языке:  | 1. Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
2. Уточняет имя гостя
3. Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда **(годовщина свадьбы; на 4 дня, два взрослых, один роскошный номер с кроватью king-size, заезд после 14:00 утра)**
4. Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
5. Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
6. Предлагает вариант на интересующие даты
7. Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FВ)
 |
| на русском языке: | 1. Верно называет общую стоимость проживания
2. Уточняет, хотят ли забронировать номер
3. Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
4. Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
5. Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование - да
6. Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
7. Спрашивает, может ли он чем-то помочь
8. Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор
 |

**3.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося - 1.

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен

**3.3 Критерии оценки при сдаче экзамена по модулю**

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

- обоснованность, четкость, краткость и аккуратность изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Критерии оценки при сдаче экзамена (квалификационного):

- оценка «***отлично***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, аккуратно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений; обучающийся демонстрирует высокий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***хорошо***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения задания). Демонстрируется умение анализировать практический материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в работе негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий;

- оценка «***удовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме, оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если в работе отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в задании. Имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи. Оценка «удовлетворительно» выставляется при неаккуратном оформлении работы или наличии в работе ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***неудовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), если работа выполнена небрежно, на низком, непрофессиональном уровне. Не проведён анализ. Выводы отсутствуют, оценка «неудовлетворительно» ставиться также в случае неорганизованности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности.

**3.4 Литература для обучающегося**

**Печатные издания:**

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ Н.Ю. Арбузова / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2017. – 224 с.
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг : Учебник. - М.: Академия, 2017. – 240 с. - (Профессиональное образование).
3. Агабекян И.П. Английский для обслуживания персонала.: РНД: Феникс, 2017. – 316 с.

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. - Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137 c. - ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93551.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 131 c. - ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей