

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

Фонд оценочных средств

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

По специальности:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Год набора 2024

Дербент 2024

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по

специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ЕСЭд

(занимаемая должность)

Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....4	
1.1. Результаты освоения дисциплины	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине...	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	5
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	10
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....22	
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	22
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	22
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	24
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....25	

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.	- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- Определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	- Составлять план действия	- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
		- Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.	- структуру плана для решения задач.
		- Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		- Определять задачи для поиска информации.	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.
		- Определять необходимые источники информации.	- приемы структурирования

ОК 09	<p>особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию. - выделять наиболее значимое в перечне информации. - оценивать практическую значимость результатов поиска. - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. - использовать современное программное обеспечение. - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач - организовывать работу коллектива и команды. - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - 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 объяснять 	<p>информации.</p> <ul style="list-style-type: none"> - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации. - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений - 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
-------	--	---	--

		свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	направленности
--	--	---	----------------

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *дифференцированный зачет*, который проводится в устной форме. Формат проведения экзамена: устный ответ на два теоретических вопроса.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курса дисциплины. Формат проведения контрольных работ: тестирование. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.09

Теоретический блок вопросов:

1. Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
2. Основные понятия и управленческие категории.
3. История развития менеджмента.
4. Роль менеджмента в развитии современного туризма.
5. Особенности профессии менеджера. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России.
6. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления.
7. Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.
8. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства
9. Основные задачи турагента и туроператора.
10. Место менеджмента в системе социально-экономических категорий.
11. Особенности развития менеджмента туризма в зарубежных странах.
12. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
13. Функции и принципы управления. Классификация принципов управления
14. Понятие и классификация методов управления.
15. Понятие самоуправления. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства
16. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве
17. Экономическая эффективность
18. Понятие среды организации.
19. Внешняя среда организации.
20. Внутренняя среда организации.
21. Понятие организационной структуры управления.

22. Основные принципы построения организационных структур управления.
23. Типы организационных структур управления. Организационные структуры управления туризмом.
24. Понятие и классификация методов менеджмента.
25. Организационно-административные методы.
26. Экономические методы.
27. Социально-психологические методы.
28. Понятие и характеристика стилей управления.
29. Социальные факторы туристской деятельности.
30. Роль топ-менеджера в туризме.
31. Власть и личное влияние.
32. Требования к менеджеру, его авторитет.
33. Особенности управления персоналом туристской фирмы.
34. Содержание и виды управленческих решений.
35. Процесс принятия решений.
36. Методы принятия управленческих решений.

Форма рубежного контроля – тестирование

Вопросы/задания рубежного контроля

Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.09

Тестирование

1. Основным содержанием долгосрочных планов является определение:
 - а) целей и стратегии
 - б) бюджета
 - в) механизмов регулирования
2. Сторона, принимающая предложение:
 - а) оферент
 - б) акцептант
 - в) преферент
3. Основных архетипов управляющих, насчитывается:
 - а) 11
 - б) 10
 - в) 4
4. Применительно к сфере услуг в комплекс маркетинга добавляются еще три составляющие, которые формируют стандарт обслуживания организации индустрии туризма и гостеприимства:
 - а) процесс осуществления продажи
 - б) персонал
 - в) оба варианта верны
 - г) нет верного ответа
5. Уменьшение размеров с нарушением функций:
 - а) дисфункция
 - б) регресс
 - в) атрофия
6. Главная стратегическая цель туристского агентства — достижение максимального предпринимательского эффекта любыми путями, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) иногда

7. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) объектом
- б) звеном
- в) предприятием

8. ... — сотрудник туристской организации, выполняющий комплекс функций, обладающий высоким личным статусом, оказывающий сильное влияние на мнение и поведение окружающих его сотрудников:

- а) Лидер
- б) Партнер
- в) Спонсор

9. Методичная оценка функциональных зон организации для выявления стратегически сильных и слабых сторон называется:

- а) ревизией
- б) контролем
- в) управленческим обследованием

10. Среда организации делится на: 1) общую; 2) оперативную; 3) внутреннюю; 4) внешнюю:

- а) 1,2,3,4
- б) 1,2,3
- в) только 1,2

11. Запрограммированные и незапрограммированные решения являются разновидностями решения:

- а) организационного
- б) процессуального
- в) комплексного

12. Потребитель может обратиться в судебную инстанцию, в чьей компетенции находится рассмотрение спорных вопросов по договору, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) иногда

13. Юридические лица, преследующие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли, называются:

- а) коммерческими организациями
- б) благотворительными организациями
- в) некоммерческими организациями

14. Потребитель имеет право подать жалобу продавцу в письменной форме (заказным письмом) в течение десяти дней с момента своего возвращения в пункт отправления, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) иногда

15. Процессуальные теории мотивации основаны на идентификации:

- а) человеческого поведения, восприятия и познания
- б) инстинктов
- в) эмоций

16. Туристским услугам присущи характеристики, которые отличают услугу от товара:

- а) только неосвязаемость и неразрывность производства
- б) неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость и неспособность к хранению
- в) только изменчивость и неспособность к хранению

17. Вторым этапом стратегического планирования является:

- а) SWOT-анализ
- б) целевой анализ
- в) выборочный анализ

18. Однотипность предоставления услуг в соответствии с разработанными стандартами:

- а) основание
- б) качество
- в) заключение

19. Врум ввел новое понятие меры ценностей:

- а) дихотомия
- б) вознаграждение
- в) валентность

20. Социально-... методы менеджмента в туризме – это методы, которые используются для воздействия на отношения персонала туристской организации:

- а) экономические
- б) психологические
- в) финансовые

21. Стратегическое управление, заключающееся в детальном описании всей предстоящей работы и разработке определенного числа схем повторяющегося поведения, называется:

- а) программным менеджментом
- б) перспективным менеджментом
- в) управлением по целям

22. ... – отдых, получение туристом удовольствия и новых впечатлений, а также оздоровительные и лечебные, профессионально деловые, гостевые и др.:

- а) Принципы менеджмента в туризме
- б) Главные цели туризма
- в) Функции менеджмента в туризме

23. Дифференциация человеческих потребностей на три группы: потребности существования, связи или отношения и роста — является отличительной чертой теории мотивации:

- а) Херцберга
- б) Маслоу
- в) Альдерфера

24. Виды страхования в сфере туризма включают:

- а) только страхование туриста и его имущества
- б) страхование туриста и его имущества, страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм
- в) только страхование туриста, страхование жизни и здоровья

25. Инцидент — это действия со стороны:

- а) одного оппонента, направленные на дестабилизацию ситуации
- б) оппонентов, направленные на дестабилизацию ситуации
- в) оппонентов, направленные на овладение объектом

26. Координацию и контроль деятельности Ростуризма осуществляет:

- а) департамент
- б) Министр
- в) директор

27. ... менеджмента в туризме — это основные правила, положения и нормы поведения, которыми руководствуются органы и отдельные руководители в процессе осуществления управленческого воздействия:

- а) Принципы
- б) Планы
- в) Цели

28. Методы ... воздействия в туристской индустрии — это методы, которые используются для решения текущих задач и позволяют корректировать деятельность с учетом изменения ситуации, реализуются в форме приказа, распоряжения:

- а) прямого
- б) косвенного
- в) распорядительного

29. Руководитель предприятия туристического сервиса — это координатор, задающий ритм работе, обеспечивающий гармонию в деятельности своей структуры, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) иногда

30. Специалист туристского предприятия — это профессиональный сотрудник с большими возможностями и обязанностями, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) иногда

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех- пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

9. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
10. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
11. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
12. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
13. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20

<i>итоговое практическое задание</i>	<i>20</i>
рубежи текущего контроля	30
<i>ИТОГО:</i>	<i>80</i>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся

0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.1. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094>
3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944077>
4. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944077>
5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. . Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
6. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>

7. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
8. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .
9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			

