Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические материалы по дисциплине

Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Направление подготовки
43.02.11 Гостиничный сервис

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Среднее профессиональное образование направлено на решение задач интеллектуального, культурного и профессионального развития человека и имеет целью подготовку квалифицированных рабочих или служащих и специалистов среднего звена по всем основным направлениям общественно полезной деятельности в соответствии с потребностями общества и государства, а также удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования. В этом плане организация самостоятельной работы обучающихся выступает одним из ключевых вопросов в современном образовательном процессе, формирующим личность обучающегося, его мировоззрение и культуру безопасности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Под самостоятельной работой обучающихся сегодня понимается вид учебно-познавательной деятельности по освоению профессиональной образовательной программы, осуществляемой в определенной системе, при партнерском участии преподавателя в ее планировании и оценке достижения конкретного результата.

Целью самостоятельной работы является формирование у обучающихся способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы по проблемам изучаемого, ориентирует на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- Проработка лекционного материала.
- Подготовка к практическим и семинарским работам.
- Решение задач.
- Выполнение индивидуальных заданий.
- Подготовка к аттестации.

СТРУКТУРА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Самостоятельная работа № 1

Задание 1.
Подготовить ознакомительную презентацию с гостиницами г. Тулы и области.
Задание 2.
Подготовить рефераты «Специфика гостиничных услуг».
Задание 3.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу.
Задание 4.
Подготовить конспекты по разделу.
Задание 5.
Сформировать портфолио с документами, необходимыми для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 1.**.**

Раздел 2.Организация службы бронирования
Самостоятельная работа 2.

Задание 1.
Подготовить сообщения «Правила этикета при обслуживании гостей».
Задание 2.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу.
Задание 3.
Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 2.

Раздел 3. Виды и способы бронирования
Самостоятельная работа 3

Задание 1.
Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 3.
Задание 2.
Подготовить сообщения «Виды бронирования».
Задание 3.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу3.
Задание 4.
Подготовить конспекты по разделу 3.
Задание 5.
Подготовить презентации «Гостиничная индустрия г.Тулы и области».

Раздел 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.
Самостоятельная работа 4

Задание 1.
Разобрать ситуационные задания по разрешению возможных кофликтных ситуаций в ходе процесса бронирования.
Задание 2.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу 4.
Задание 3.
Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

Раздел 5. Ведение учета и хранение отчетных данных.

Самостоятельная работа 5.

Задание 1.

Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

Задание 2.

Подготовить рефераты «Современные базы данных для гостиницы».

Задание3.

Составить словарь профессиональных терминов по разделу 5.

Задание 4.

Подготовить конспекты по разделу 5.

Раздел 6. Последовательность и технология резервирования месс в гостинице.

Самостоятельная работа 6.

Задание 1.

Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 6.

Задание 2.

Составить словарь профессиональных терминов по разделу 6.

Задание 3.

Подготовить рефераты «Виды оплаты за бронирование».

Раздел 7. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

Самостоятельная работа 7.

Задание 1.

Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 7.

Задание 2.

Подготовить презентации «Глобальные системы бронирования».

Задание 3.

Составить словарь профессиональных терминов по разделу 7.

Задание 4.

Подготовить конспекты по разделу 7.

Раздел 8. Правило заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагенств и операторов.

Самостоятельная работа 8.

Задание 1.

Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 8.

Задание 2.

Составить словарь профессиональных терминов по разделу 8.

Задание 3.

Подготовить рефераты «Сущность группового бронирования».

Раздел 9. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.

Самостоятельная работа 9

Задание 1.

Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 9.

Задание 2.

Подготовить сообщения «Особенности двойного бронирования».

Задание 3.

Составить словарь профессиональных терминов по разделу 9.

Задание 4.
Разобрать ситуационные задачи по теме.

Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.
Самостоятельная работа 10.

Задание 1.
Сформировать портфолио с документацией. Необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 10.
Задание 2.
Составить словарь профессиональных терминов для раздела 10.
Задание 3.
Подготовить рефераты «Причины аннулирования брони».

Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
Самостоятельная работа 11.

Задание 1.
Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 11.
Задание 2.
Подготовить рефераты «Решение конфликтных ситуаций».
Задание 3.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу 11.
Задание 4.
Подготовить сообщения «Правила ведения телефонных переговоров».
Задание 5.
Разобрать конфликтные ситуации при бронировании.

Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
Самостоятельная работа 12.

Задание 1.
Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу 12.
Задание 2.
Составить словарь профессиональных терминов по разделу 12.
Задание 3.
Решить ситуационные задачи по теме.
Задание 4.
Подготовить презентации «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования».

ИНСТРУКЦИЯ К СОЗДАНИЮ РЕФЕРАТА

Реферат – краткое изложение содержания книг, статьей и других информационных источников, также доклад с таким изложением. Реферат– это не сочинение, а обзор публикаций, доступных по заданной теме. Реферат отвечает на вопрос: «Какая информация содержится в первоисточнике, что излагается в нём?».

Этапы работы над рефератом

1. Выбор проблемы, её обоснование и формулирование темы.
2. Изучение основных источников по теме. 3. Определение основных понятий темы. 4. Составление плана.
5. Реализация плана, написание реферата. 6. Редакторская правка текста.
7. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и

стилистики.

Структура реферата 1.Введение.

2. Основная часть. 3. Заключение.

4. Список литературы.

Приложение (необязательная часть).

Требования к оформлению реферата

Содержание текста реферата представляет собой логически выстроенное изложение материала по заданной теме, которое может сопровождаться таблицами, иллюстрациями, графиками, диаграммами и другими составляющих. Реферативную работу студент выполняет на стандартных листах писчей бумаги формата А4 с односторонней печатью.

Точный объем реферата зависит и от темы, и от количества проработанных источников, и от задачи, которую поставил перед собой студент-автор. Объем работы от 10 до 20 листов, без приложения.

Текст помещается на одной стороне листа с обязательным выделением полей: левое поле листа – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм и порядковой нумерацией листов.

Нумерация листов выполняется арабскими цифрами в правом нижнем углу листа. Титульный лист, включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится.

Частями реферата считаются листы СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЕ. Каждая часть должна начинаться с нового листа, а разделы следуют друг за другом.

Абзац в тексте начинают отступом в 1,27 мм. Для набора текста в реферате используется шрифт Times New Roman, размер основного текста – 14, название части – 16 полужирный, название раздела – 14 полужирный, в заголовках частей и разделов все буквы прописные (заглавные). В тексте используется 1,5 межстрочный интервал.

Расстояние между заголовками частей и разделов, разделов и таблиц, приложений и их наименований, частью (разделом) и текстом должно быть равно одному 1,5 интервалу.

Лист текста должен быть заполнен не менее чем на 2/3 части его формата. Выравнивание текста производится по ширине. Для того чтобы текст равномерно заполнял всю плоскость листа необходимо применять перенос: на панели инструментов открыть «Сервис», затем «Язык», затем «Расстановка переносов» – только «Автоматическая расстановка переносов».

Текст документа делится на части, разделы и подразделы. Части должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и расположенные по центру листа.

Разделы должны иметь нумерацию в пределах части, номер раздела состоит из номера части и раздела, разделенных точкой. Выравнивание наименований производят по центру. После наименования части или раздела точка не ставится. Оформление подразделов зависит от объема данного текста. Если подраздел занимает объем более одной страницы, в этом случае ставится номер части, раздела и подраздела, разделенных точкой. Если в текстовом документе подраздел занимает объем менее одной страницы, тогда он не имеет нумерации. Подраздел начинается в начале текста, как предложение и обозначается полужирным курсивом.

В текстовой части перечисления по пунктам можно обозначать черточками, цифрами или точками, но при этом использовать только два варианта (например: точки и цифры), выравнивание данных элементов производится по красной строке.

В тексте необходимо делать ссылки на использованные источники в целом. Номер источника из списка литературы заключают в квадратные скобки [5], если по тексту приводится цитата, то ссылка делается следующим образом: [5, с.33].

При ссылках в тексте на структурные элементы или другие формы представления материала необходимо указывать их название и порядковый номер. Например: «… в основной части были рассмотрены...», «… в соответствии с табл. 1...», « ...на рис.1», «...в прил. А.1». Повторная ссылка на рис.1 оформляется следующим образом (см. рис. 1).

Если в тексте приводится только единожды таблица, рисунок, приложение их порядковый номер не указывают «… на рисунке», «… в приложении».

Текст пояснительной записки может сопровождаться иллюстрациями.

Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого материала. Мелкие иллюстрации могут быть расположены по тексту документа как можно ближе к соответствующим частям документа, в приложении представляют крупные иллюстрации, занимающие большую часть листа. Под иллюстрациями понимают непосредственно рисунки, а так же графики, диаграммы и чертежи. Все иллюстрации нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией и обозначают «Рисунок 1», за исключением рисунков в приложениях, если рисунок по тексту один – его не подписывают и не нумеруют. Иллюстрации могут иметь пояснительные данные. Слово «Рисунок» и его наименование помещают после самой иллюстрации.

Для выполнения надписи для иллюстраций расположенных в тексте необходимо использовать шрифт 12 размера.

Цифровой материал оформляют в виде таблиц. Таблицы в зависимости от их размера располагают после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице, при необходимости в приложении. Слово «Таблица» помещают над таблицей в левом верхнем углу, нумеруют таблицы сквозной нумерацией по всему тексту проекта Таблица 1 – Классификация цветов или Таблица В.1, если она размещается в приложении. Если таблица переносится на другую страницу, над другими частями пишут «Продолжение таблицы 1», или «Окончание таблицы 1» на последней странице, если таблица занимает несколько страниц. Наименование таблицы указывают один раз на первой странице. Графу номер по порядку в таблицу не включают, если есть необходимость в нумерации, порядковый номер указывают в первой графе рядом с наименованием показателя. Нумерацию граф таблицы выполняют только в тех случаях, когда выполняют перенос таблицы на следующую страницу. Если все показатели, приведенные в таблице выражены в одной физической величине, то ее обозначение помещают над таблицей справа, применяя предлог «В», если в разных, то в заголовке или подзаголовке каждой графы (столбца). При заполнении таблиц допускается уменьшать размер шрифта, но при этом все таблицы документа должны быть заполнены шрифтом одного размера. Выравнивание втаблице выполняется в зависимости от эстетического восприятия, если текст в столбце составляет 1-2 слова, тогда выравнивание выполняется по центру, в остальных случаях оно производится по левому краю или по ширине столбца. В конце текстового документа приводится список литературы, который включают в содержание документа.

Список должен содержать сведения об источниках информации, используемых при выполнении работы. В список литературы могут входить учебники, учебные пособия, справочники, нормативно-технические документы, стандарты, периодическая печать, Internet. Список литературы составляют в алфавитном порядке, нормативные документы, статьи из журналов, и из Internet.включают в общую последовательность. Упорядоченный список должен быть пронумерован по порядку записей арабскими цифрами с точкой.

Фамилии и инициалы авторов или основных заглавий печатают курсивом. Сведения об источнике информации указывают в следующей последовательности: автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц. При указании в списке литературы журнальной статьи соблюдается следующий порядок: автор, название статьи, название журнала, год издания, номер издания, номера страниц статьи. Если в качестве источника указывается интернет, в таком случае сначала прописывается название статьи, автор (если он указан), а затем адрес сайта в Internet.

Материал, дополняющий текст реферата, допускается помещать в приложениях. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с нового листа

с указанием наверху посередине листа слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность. Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их обозначений и заголовков. Количество листов в приложении зависит от объема информации заложенной в него. Количество приложений определяется необходимостью.

Критериями оценки реферата являются – Новизна реферированного текста;
– степень раскрытия сущности проблемы: – обоснованность выбора источников;
– соблюдение требований к оформлению. *Новизна текста определяется*:
– актуальностью проблемы и темы;
– самостоятельностью в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы, в установлении новых связей, (межпредметных, внутрипредметных и интегративных);
– наличием авторской позиции;
– стилевым единством текста, единством жанровых черт. *Степень раскрытия сущности проблемы предполагает*: – соответствие плана теме реферата;
– соответствие содержания теме и плану реферата;
– полноту и глубину раскрытия основных понятий проблемы;
– обоснованность способов и методов работы с материалом: – умение работать с литературой;
– умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по данной проблеме.
Обоснованность выбора источников оценивается: – полнотой использования работ по проблеме;
– привлечением наиболее известных и новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению определяется: – оценкой грамотности и культуры изложения;
– владением терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
– соблюдением требований к объему реферата:
– правильным оформлением ссылок на используемую литературу;
– культурой оформления.
– не заполнять один слайд слишком большим объемом информации: единовременно можно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Критериями оценки презентации являются: – Соответствие заявленной теме и целям;
– соответствие выступлению;
– соответствие дизайна слайда содержанию.

ИНСТРУКЦИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ МУЛЬТИМЕДИЙНЫХ ПРЕЗЕНТАЦИЙ POWERPOINT

Презентация – это сопровождение доклада или выступления. В настоящее время существуют прикладные программы для подготовки выступлений или создания презентаций (демонстрационных материалов) с использованием компьютерных слайдов. Презентации можно представлять в электронном виде, распечатывать в виде раздаточного материала (копии всех слайдов) или распространять через интернет. Основными элементами презентации являются слайды. С помощью редактора PowerPoint можно создавать слайды, в которых текст сочетается с таблицами, диаграммами, графическими объектами, картинками, рисунками, фотографиями, фильмами и звуком,

видео клипами. Каждый слайд презентации обладает свойствами, которые влияют на его отображение во время демонстрации:
– размер слайда;
– разметка слайда (расположение заголовков, текста и объектов на слайде);
– шаблон оформления (дизайн слайда); – эффект перехода от слайда к слайду
Презентацию можно создать несколькими способами:
– новая презентация (без разметки или на базе: макетов текста, макетов содержимого или макетов текста и содержимого);
– из шаблона оформления;
– из мастера автосодержания (на базе шаблонов презентации);
– из имеющейся на компьютере презентации. *Структура презентации*
Презентация должна включать:
1. Титульный лист (название исследования)
Содержание
3. Цель работы
4. Ход и результат исследования 5. Выводы
Список использованных ресурсов. *Требования к оформлению*
К содержанию:
– соответствие заявленной теме и целям;
– правильность используемой терминологии
– наличие логической связи между рассматриваемыми явлениями и показателями;
– использование коротких слов и предложений, минимальное количество предлогов, наречий, прилагательных
– представление информации в виде картосхем, графиков и диаграмм;
– отсутствие географических, грамматических и стилистических ошибок;
– формулировка вывода по результатам проведенной работы.
К стилю
– соблюдение единого стиля оформления (избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации);
– наличие однотипных элементов навигации на всех слайдах (управляющие кнопки, гиперссылки);
– вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки);
– чередование использования разных видов слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами; с анимацией;
– выбор фона преимущественно более холодных оттенков (синий или зеленый). Пёстрые фоны недопустимы;
– заливка фона, букв, линий предпочтительна спокойного, «неядовитого» цвета, не вызывающая раздражение и утомление глаз;
– для фона и текста использование контрастных цветов;

– иллюстрации по возможности должны быть подписаны, надпись должна располагаться под картинкой;
– на одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста;
– чертежи, рисунки, фотографии и другие иллюстрационные материалы должны, по возможности, максимально равномерно заполнить все экранное поле;
– звуковое сопровождение слайдов не должно носить резкий, отвлекающий, раздражающий характер;
– используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде, но не стоит злоупотреблять различными анимационными

эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
К тексту

– предпочтительно горизонтальное расположение информации;

– наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана;

– размер шрифта должен соответствовать важности информации, заголовки должны привлекать внимание аудитории:

Для заголовков – не менее 28 Для информации – не менее 24;

– шрифты без засечек легче читать с большого расстояния;

– нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации;

– для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;

– нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных);

– для выделения следует использовать: рамки, границы, заливку, разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки;

– не заполнять один слайд слишком большим объемом информации: единовременно можно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Критериями оценки презентации являются: – Соответствие заявленной теме и целям;

– соответствие выступлению;

– соответствие дизайна слайда содержанию.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.

5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.

6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.

7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.

10.Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.

11.Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

12.Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

13. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.

14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.

Дополнительные источники:

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

2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: http/ eulaw.edu.ru

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://all-hotels.ru

3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // Альянс Медиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html

4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www. frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc