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

Методические материалы по дисциплине

Выполнение работ по профессиям «Администратор», «Горничная», «Портье»

Специальность

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 «Выполнение работ по профессиям «Администратор, «Горничная», «Портье» 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.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема 1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы

Организационная структура отеля. Факторы, определяющие особенности организационной структуры. Основные и функциональные службы. Место службы приема и размещения в исполнительном органе гостиницы. Взаимодействие между службами отеля. Организация рабочего места администратора гостиницы.

Тема 2. Требования к работе персонала службы приема и размещения. Профессиональные стандарты обслуживания

Нормативная база, регламентирующая работу службы приема и размещения. Техническая и технологическая документация. Профессиональные стандарты работы администратора. Должностные обязанности администратора службы приема и размещения, старшего администратора смены. Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения. Профессиональная культура работников службы.

Тема 3. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле. Типология гостей отеля

Понятие «технология». Понятие «технологической карты». Классификация технологий. Значение технологии для общественного развития. Характеристики технологии: целесообразность, процессуальность, нормализованность, воспроизводимость, системность, эффективность. Компонентная структура технологии. Понятие «технологическая система». Понятие «технологии гостиничного сервиса». Характеристики. Виды технологий гостиничного сервиса: базовые, ключевые, ведущие. Цели применения технологий, условия, необходимые для использования технологии. Понятие технологического цикла гостевого обслуживания. Этапы. Типы гостей с точки зрения технологии обслуживания.

Тема 4. Бронирование

Источники, каналы получения заявки. Виды бронирования. Содержание заявки и подтверждения бронирования. Электронные расчеты с гостями через интернет. Технология аннуляции бронирования. Сверхбронирование.

Тема 5. Заезд, регистрация и поселение гостей

Технология встречи и приветствия гостя. Порядок проживания в отеле.

Регистрация по прибытии. Технология оформления проживания гостя по бронированию и без брони. Гостиничные тарифы. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Понятие визового режима. Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина. Оформление проживания и поселение групп. Понятие группы туристов. Основные требования к организации приема туристской группы. Основные документы, заполняемые при размещении туристских групп. Особенности размещения руководителя группы. Предварительный расчет с гостями. Предварительные: наличный, безналичный расчет, расчет по кредитной карте. Вселение в номер.

Тема 6. Обслуживание гостей во время проживания

Информирование персонала об услугах отеля во время проживания гостей. Платные дополнительные услуги гостиницы. Техники продаж услуг сотрудниками службы приема и размещения услуг бизнес-центра., сервис-бюро, услуг питания, прачечной, отдыха и развлечений. Ведение тетрадей передачи смены, тетради финансовой передачи смены. Ночной аудит.

Тема 7. Окончательный расчет и выезд

Расчетный час. Процедура оформления выезда гостя. Окончательный расчет с гостем. Окончательный расчет: наличный, по кредитной карте. Выписка гостя. Поощрение гостя.

Тема 8. Документооборот службы

Взаимодействие службы приема и размещения и службы обслуживания номерного фонда отеля. Оформление документов после выезда для передачи в бухгалтерию. Составление отчета администратора, описи счетов, описи договоров

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Перечислите профессиональные требования, предъявляемые к администратору гостиницы
2. Дайте сравнительную характеристику процедуре регистрации гостя «без брони» и «по брони»
3. Перечислите основные принципы работы администратора
4. Порядок организации и оплаты экскурсий в мини-отеле
5. Дайте сравнительную характеристику обязанностей администратора дневной смены и администратора вечерней или ночной смен
6. Перечислите основные критерии выбора современных систем автоматизации работы администратора
7. Перечислите требования, предъявляемые к месторасположению службы приема и размещения гостей
8. Порядок регистрации туристской группы
9. Оборудование рабочего места администратора
10. Дайте сравнительную характеристику процедур регистрации российского и иностранного граждан
11. Перечислите задачи и порядок проведения ночного аудита
12. Перечислите отличительные особенности технологии обслуживания гостя в мини-отеле
13. Перечислите приемы, используемые администратором при работе с замечаниями и жалобами гостей
14. Стандарты операционных действий администратора гостиницы при процедуре заселения гостя
15. Перечислите фирменные стандарты деятельности администратора
16. Технология заселения гостя в номер
17. Порядок передачи смены администратором
18. Перечислите достоинства автоматизированной системы Fidelio front office
19. Раскройте понятия: имидж, фирменный стиль, корпоративная культура гостиницы
20. Дайте сравнительную характеристику заселения гостя «по брони» и «без брони» в мини-отеле
21. Перечислите обязанности администратора службы приема и размещения
22. Дайте сравнительную характеристику различных форм оплаты за проживание в гостинице
23. Порядок выполнения функции «Закрытие кассира»
24. Перечислите виды поощрения постоянных гостей отеля
25. Перечислите службы гостиницы, взаимодействующие с администратором и задачи этого взаимодействия
26. Процедура выселения гостя из гостиницы
27. Перечислите документы отчетности в работе администратора гостиницы
28. Перечислите информационные технологии, используемые службой приема и размещения в российских гостиницах

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ

Профессиональный модуль предполагает выполнение двух домашних контрольных работ, которые являются составной частью учебного процесса и формой самостоятельной работы студента. Работы представляются на проверку не позднее, чем за 10 дней до начала сессии.

Первая контрольная работа состоит из двух блоков заданий: теоретического и практического. Теоретический блок должен быть освещен на основе изучения рекомендованной литературы, как правило, шире и обстоятельнее, нежели он изложен в учебной литературе либо изучается в ходе учебных занятий. Практическая часть контрольной работы предполагает комплексное решение заданной проблемной ситуации.

Вторая контрольная работа предполагает определение основных требований к работнику службы приема и размещения.

Содержание задания:

1. Выделить группы требований к администраторам различных средств размещения;
2. Определить возможности оценки необходимых качеств сотрудника;
3. Составить план оценки кандидата на предлагаемую должность в гостинице.

Результаты выполнения домашней контрольной работы оцениваются отметками «зачтено» или «не зачтено».

Выбор номера варианта контрольной работы по дисциплине осуществляется по последней цифре в зачетной книжке.

При подборе литературы и других источников, следует внимательно изучить перечень литературы предлагаемой к изучению курса учебной дисциплины, ознакомиться с новыми поступлениями библиотеки, при необходимости получить консультацию у преподавателя, ведущего курс. Одним из главных требований к контрольной работе является обязательное использование нормативных документов.

Составление плана является одним из важнейших элементов работы. Его содержание должно с одной стороны отражать содержание избранной темы, с другой стороны подтверждать наличие у вас необходимого научного, учебного и правового материала. Составленный вами план должен быть достаточно компактным, отражающим 3-5 вопросов, теоретического характера. Следует помнить, что текст работы не должен расходиться с составленным вами планом.

Основными структурными элементами контрольной работы, содержащих результаты научных исследований, являются:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников

Содержание включает введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы.

Во введении обосновывается актуальность темы контрольной работы, определяются цели и задачи работы. Объем введения - 1-2 стр.

Вопросы основной части (их формулировка) должны совпадать с темой работы. При их освещении следует давать четкие, развернутые и грамотные ответы. Изложение должно быть логичным, последовательным, доказательным, аргументированным. Поэтому следует подкреплять свои ответы документами. После изложения каждого вопроса следует делать выводы. Следует помнить, что при освещении темы работы следует делать сноски на используемые источники. Объем основной части составляет 80-85% от всего объема работы.

В заключении содержатся основные выводы и обобщения проделанной работы. Объем заключения 1-2 стр.

Контрольная работа завершается списком использованных источников. При написании работы необходимо использовать не менее пяти источников.

Перечень тем контрольных работ

Контрольная работа № 1

1. Часть 1. Основные должностные обязанности руководителя службы и сотрудников службы приема и размещения Часть 2. Гость прибыл в гостиницу по брони. При регистрации администратор понимает, что свободных мест нет. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

2. Часть 1. Требования к работе персонала службы приема и размещения. Профессиональные стандарты обслуживания Часть 2. Гость просит администратора отселить его от курящего или храпящего соседа. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

3. Часть 1. Тарифы на проживание и виды скидок в гостинице Часть 2. К администратору обратились одновременно несколько гостей по следующим вопросам: 1) заселение в гостиницу; 2) получение багажа; 3) подключение к WI-FI; 4) выселение из гостиницы. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

4. Часть 1. Организация встречи и приветствия гостя Часть 2. Гость отказывается платить за услугу. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

5. Часть 1. Регистрация и поселение гостя по предварительному бронированию Часть 2. В отсутствие гостя в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

6. Часть 1. Регистрация и поселение гостя без предварительного бронирования Часть 2. Администратор не разбудил гостя, в результате чего проживающий опоздал на свой рейс самолета. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

7.Часть 1. Регистрация и поселение несовершеннолетнего гостя Часть 2. При заезде гость обнаружил, что при бронировании он заявлял один номер. В результате его заселили в худшие условия. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

8. Часть 1. Регистрация и поселения иностранного гостя Часть 2. Гость требует уменьшения оплаты за номер, аргументируя это тем, что в его номере не работает телевизор. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

9. Часть 1. Регистрация и поселение группы гостей Часть 2. Горничная обнаружила, что в двухместном номере гость спит на двух кроватях. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

10. Часть 1.Технология окончательного расчета и выезда гостя Часть 2. Из номера гостьи неизвестные лица похитили золотые серьги. Предположите дальнейшие действия администратора. Предложите меры по предотвращения возникновения подобных ситуаций

Контрольная работа № 2

1, 2. Определение основных требований к работнику службы приема и размещения курортной гостиницы

3, 4. Определение основных требований к работнику службы приема и размещения гостиницы делового назначения

5, 6. Определение основных требований к работнику службы приема и размещения сетевой гостиницы

7, 8. Определение основных требований к работнику службы приема и размещения высококлассной гостиницы

9, 10. Определение основных требований к работнику службы приема и размещения хостела

ОФОРМЛЕНИЕ РЕФЕРАТА

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы в виде реферата необходимо соблюдать следующие требования:

- на одной стороне листа белой бумаги формата А-4
- размер шрифта-14; Times New Roman, цвет - черный
- междустрочный интервал - полуторный
- поля на странице – размер левого поля – 2 см, правого- 1 см, верхнего-2см, нижнего-2см.
- отформатировано по ширине листа
- на первой странице необходимо изложить план (содержание) работы.
- в конце работы необходимо указать источники использованной литературы
- нумерация страниц текста -

Список использованных источников должен формироваться в алфавитном порядке по фамилии авторов. Литература обычно группируется в списке в такой последовательности:

1. законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
2. специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, учебники, научные статьи и т.п.);
3. статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений.

Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего названия.

По каждому литературному источнику указывается: автор (или группа авторов), полное название книги или статьи, место и наименование издательства (для книг и брошюр), год издания; для журнальных статей указывается наименование журнала, год выпуска и номер. По сборникам трудов (статей) указывается автор статьи, ее название и далее название книги (сборника) и ее выходные данные.

Приложения следует оформлять как продолжение реферата на его последующих страницах.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Вверху страницы справа указывается слово "Приложение" и его номер. Приложение должно иметь заголовок, который располагается по центру листа отдельной строкой и печатается прописными буквами.

Приложения следует нумеровать порядковой нумерацией арабскими цифрами.

На все приложения в тексте работы должны быть ссылки. Располагать приложения следует в порядке появления ссылок на них в тексте.

Критерии оценки реферата

Срок сдачи готового реферата определяется утвержденным графиком.

В случае отрицательного заключения преподавателя студент обязан доработать или переработать реферат. Срок доработки реферата устанавливается руководителем с учетом сущности замечаний и объема необходимой доработки.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносится опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к ***оформлению презентации***. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над

основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

НОРМАТИВНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

- Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – М.: Академия, 2013

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

- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб. заведений – М.: Академия, 2011;

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – М.: Альфа-М- ИНФРА-М, 2007;

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

- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений – М.: Академия, 2012

Дополнительные источники:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.

2. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.

3. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.

4. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2002.

5. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.

Периодическая литература:

1. Журнал «Отель» - ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

2. Журнал «Парад отелей» - ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг - гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка - российского и иностранного туриста.

3. Журнал «Туризм и отдых» - рекламно-информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

6. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

7. Журнал «Современный Отель» - профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

8. Журнал «Пять звезд» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

Интернет-ресурсы:

Портал про гостиничный бизнес. http://prohotel.ru/

Портал гостиничного бизнеса. http://www.hotelline.ru/