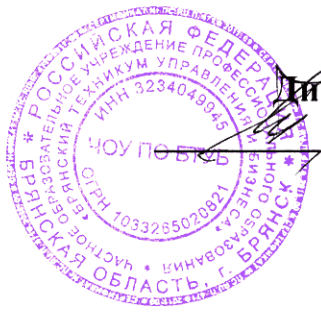
Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
_____ Л.Л.Прокопенко
«30» августа 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПП.03.01 – «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»

по специальности 43.02.16
«Туризм и гостеприимство»

Брянск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 3

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 5

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС 11

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПП 03. 01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА»

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения ПП.03.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» базовой подготовки в части овладения ПП.03.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА».

1.1. Формы промежуточной аттестации по практике

Элементы	Форма аттестации
ПП 03.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА»	Дифференцированный зачет

1.2. Результаты освоения ПП. 03.01 «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА», подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по практике осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 3.1.Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя
ПК 3.2. Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования.
ПК 3.3. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности.
В результате освоения ПП 03.01 « ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА» обучающийся должен**:**

- знать:

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;

- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

- технологии использования базы данных;

- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;.

- уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и

иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- осуществлять аннуляцию бронирования тура;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов,необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз

- получить практический опыт:

- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;
- бронирования тура по заявке туриста;
- аннулирование бронирования;

оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности)

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПП 03.01 «*ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА*»

Виды работ производственной практики:
- Изучение основ и способов бронирования
- Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуалов, организаций, турфирм.
- Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программы лояльности.
- Изучение особенностей и методов гарантированного и не гарантированного бронирования.
- Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.
- Освоить порядок и особенности заключения договора на туристическое обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей

Перечень вопросов для подготовки к защите отчета

1. Методы изучение и анализа запросов потребителя.
2. Бронирование: способы, основные приемы.
3. Правила оформления заявки на бронирование.
4. Особенности оформления заявки на бронирование от разных категорий заказчиков.
5. Тарифы, скидки, программы лояльности, особенности их применения.
6. Методы бронирования и их особенности (гарантированные и негарантированные)
7. Правила аннулирования и изменения заявки на бронирование.
8. Порядок и особенности заключения договора на туристическое обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.

Примерный перечень практических заданий*

1. Изучение технологии бронирования туров на сайтах туроператоров.
1.1.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbis при приеме заказов.
1.2.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МоиТуристы при приеме заказов.
1.3.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерТур при приеме заказов.
1.4.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере МастерАгент при приеме заказов.
1.5. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Селена при приеме заказов.
1.6.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере ТурМенеджмер при приеме заказов.
1.7. Технологии on-line бронирования.
1.8. Выбор системы бронирования.

2. Заполнить документы:

Заявка на бронирование

_____
дата

1. Сведения о Туристе:
(на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1			
2			
Итого:	____ чел. совершеннолетних, ____ детей до 18 лет		

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	__/__/__ - __/__/__
	__/__/__ - __/__/__

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

2.7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:
Сумма цифрами: _____
Сумма прописью: _____

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста
_____

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: _____/_____/

от Исполнителя: _____/_____/

м.п. (при наличии)

Приложение к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста	
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для	

выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика	
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований	
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу	
Иная информация: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной

информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

_____ _____ «__» _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

_____*Практические задания выдаются на конкретных примерах из материалов ПП 03.01 «Производственная практика»

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПП 03.01 «*ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА*»

3.1 Критерии и шкалы оценивания формирования компетенций в ходе прохождения практики

Индивидуальное задание на практику

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
2.	Хорошо	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
3.	Удовлетворительно	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала
4.	Неудовлетворительно	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала

Отчет по практике

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; - структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); - индивидуальное задание раскрыто полностью; - не нарушены сроки сдачи отчета.
2.	Хорошо	- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; - не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); - оформление отчета; - индивидуальное задание раскрыто полностью; - не нарушены сроки сдачи отчета.
3.	Удовлетворительно	- соответствие содержания отчета программе прохождения практики - отчет собран в полном объеме; - не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); - в оформлении отчета прослеживается небрежность; - индивидуальное задание раскрыто не полностью; - нарушены сроки сдачи отчета.
4.	Неудовлетворительно	- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме; - нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); - в оформлении отчета прослеживается небрежность; - индивидуальное задание не раскрыто; - нарушены сроки сдачи отчета.

Защита отчета по практике

№ п.п.	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Отлично	- студент демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; - стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы; - дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики.
2.	Хорошо	- студент демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов; - владеет необходимой для ответа терминологией; - недостаточно полно раскрывает сущность вопроса; - допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя.
3.	Удовлетворительно	- студент демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики; - использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно; - способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя.
4.	Неудовлетворительно	- студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; - не владеет минимально необходимой терминологией; - допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.

При определении итоговой оценки по результатам прохождения практики наряду с выше перечисленными критериями учитывается уровень освоения общих и профессиональных компетенций, предусмотренных программой практики, отраженных в характеристике работы студента со стороны руководителей практики от техникума и профильной организации, а также отраженных в аттестационном листе. При этом используются те же шкалы оценивания (от «неудовлетворительно» до «отлично» в зависимости от уровня освоения компетенций).

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых нормативных правовых актов, учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/487121
2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472842
3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476733
4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477186
5. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472244
6. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471615
7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471480
8. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/944609
9. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470020
10. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474521
11. 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

12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477850

13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474137

14. 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

15. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474165

16. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475816

17. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469548

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».