Министерство образования и науки Тамбовской области

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Уваровский политехнический колледж»

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

Методические указания и контрольные задания

для студентов - заочников

среднего профессионального образования

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Уварово

2024 год

Методические указания и контрольные задания для студентов заочной формы обучения составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (Приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 года № 1100) и рабочей программой по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимствапо специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

43.02.16 Туризм и гостеприимство, УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Разработчики:

Кошкина С.Ю.-преподаватель ТОГБПОУ «Уваровский политехнический колледж»

Рыбакова Т.М.- преподаватель ТОГБПОУ «Уваровский политехнический колледж»

Сахно Т.Н.- преподаватель ТОГБПОУ «Уваровский политехнический колледж»

**СТРУКТУРА МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ:**

стр.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1. Введение | 4 |  |  |  |
| 2.  Рабочая программа профессионального модуля с перечнем рекомендуемых источников, методическими указаниями по изучению   каждой темы программы и вопросы для самоконтроля | 8 |  |  |  |
| 1. 3. Задания для контрольных работ | 17 |  |  |  |
| 1. 4. Перечень рекомендуемых источников для изучения | 25 |  |  |  |

1. **Введение**

Профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | 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 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

**Выпускник, освоивший программу СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство должен достигнуть следующих личностных результатов:**

ЛР.10 Проявлять заботу о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР.13 Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

Одной из важнейших проблем, является повышение качества подготовки специалистов.

В связи с этим все большее значение приобретает самостоятельная работа студентов. Организация самостоятельной внеаудиторной работы в процессе обучения в колледже, формирование умений учебного труда является основой для дальнейшего обучения.

Таким образом, в колледже студенты должны получить подготовку к последующему самообразованию, а средством достижения этой цели является внеаудиторная самостоятельная работа. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентами по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Объем времени, отведенный на внеаудиторную самостоятельную работу, находит отражение: в рабочем учебном плане; в рабочей программе профессионального модуля.

**Цель методических указаний:** оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

По профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства предусмотрено выполнение одной контрольной работы по междисциплинарным курсам:

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства;

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

Студенты выполняют контрольные работы в сроки, предусмотренные учебным графиком. Каждая контрольная работа сопровождается практическим заданием.

   Объем профессионального модуля и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Количество часов** |
| **Учебная нагрузка обучающихся** | *446* |
| **Во взаимодействии с преподавателем (всего)** | *94* |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | *56* |
| практические занятия | *38* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *340* |
| в том числе: контрольная работа - 3 |  |
| Промежуточная аттестация по МДК 01.01 - экзамен | *6* |
| **Форма промежуточной аттестации- экзамен по модулю** | **6** |

**2. Рабочая программа профессионального модуля с перечнем рекомендуемых источников, методическими указаниями по изучению каждой темы программы и вопросы для самоконтроля.**

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

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 04.08.2023) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022)   
«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Басовский Л.Е. Экономика отрасли: учебное пособие / Л.Е. Басовский. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование).

5. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., перераб. и доп. / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 288 с.

6. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).

7. Мазилкина Е.И. Менеджмент: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование).

8. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование).

9.Сафронов Н. А. Экономика организации (предприятия): учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., с изм. / Н. А. Сафронов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 256 с.

10. Фридман А.М. Экономика организации: учебник / А.М. Фридман. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2023. — 239.с. — (Среднее профессиональное образование).

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Каким образом осуществляется подбор персонала в туристские фирмы?

2. Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам туристских организаций?

3. Перечислите этапы подготовки рабочего места специалиста туристской организации

4. Какими качествами должен обладать успешный продавец?

5.Какими профессиональными компетенциями должен обладать специалист туристской организации?

**Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства**

Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

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 04.08.2023) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022)   
«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Басовский Л.Е. Экономика отрасли: учебное пособие / Л.Е. Басовский. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование).

5. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., перераб. и доп. / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 288 с.

6. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).

7. Мазилкина Е.И. Менеджмент: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование).

8.Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование).

9.Сафронов Н. А. Экономика организации (предприятия): учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., с изм. / Н. А. Сафронов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 256 с.

10. Фридман А.М. Экономика организации: учебник / А.М. Фридман. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2023. — 239.с. — (Среднее профессиональное образование).

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Опишите особенности организации и координации деятельности персонала структурного подразделения туристкой организации

2. Каким образом целесообразно распределять задачи на туристском предприятии для эффективного осуществления деятельности?

3. В чем заключается сущность делегирования?

4. Каковы цели и задачи организации труда?

5. Перечислите виды нормирования труда.

6. Каким образом выстраивается взаимосвязь служб туристской организации?

7. Охарактеризуйте структуру служб предприятий туризма.

8. Оцените степень значимости мотивации труда как фактора влияющего на эффективность деятельности предприятия.

9. Перечислите факторы, влияющие на лояльность персонала.

10. Почему важно сохранять благоприятный психологический климат в коллективе.

**МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

**Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов**

Требования к составлению и оформлению деловых документов.

Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1.Акатьева М.Д. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации: учебник / М.Д. Акатьева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).

2. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование).

3. Гладий Е.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование)

4. Лаврентьева М.Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаев; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можаевой. — Москва. : ИНФРА-М, 2024. — 99 с. — (Среднее профессиональное образование).

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Назовите основные требования, предъявляемые к оформлению деловых документов?

2. Назовите основные требования к составлению деловых документов .

3. Охарактеризуйте структуру организационно- распорядительных документов.

4. Перечислите виды организационно-распорядительных документов в соответствии с признаками классификации

5. В чем заключается особенность организационно- распорядительной документации.

**Тема 2.2. Основные виды управленческих документов**

Виды информационно-справочных документов

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1.Акатьева М.Д. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации: учебник / М.Д. Акатьева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).

2. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование).

3. Гладий Е.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование)

4. Лаврентьева М.Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаев; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можаевой. — Москва. : ИНФРА-М, 2024. — 99 с. — (Среднее профессиональное образование).

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое информационно- справочная документация?

2. Для каких целей используется информационно- справочная документация?

3. Назовите особенности составления информационно- справочной документации?

4. Перечислите виды информационно- распорядительной документации?

5. В чем заключается сущность информационно - справочной документации?

**Тема 2.3. Организация работы с документами**

Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1.Акатьева М.Д. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации: учебник / М.Д. Акатьева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).

2. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование).

3. Гладий Е.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование)

4. Лаврентьева М.Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаев; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можаевой. — Москва. : ИНФРА-М, 2024. — 99 с. — (Среднее профессиональное образование).

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Перечислите виды документов по трудовым отношениям.

2. С какой целью предприятия ведут документацию по трудовым отношениям?

3. Назовите основные требования, предъявляемые к составлению документов по трудовым отношениям.

4. Назовите основные правила применения деловой речи при оформлении рабочей документации.

5. Каковы сроки хранения документации по трудовым отношениям?

**МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

**Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке**

Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).

2. Паудяль Н.Ю. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва: ИНФРА-М, 202 3. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование)

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Какова роль делового этикета в сфере туризма и гостеприимства?

2. Перечислите этапы встречи и обслуживания клиентов / гостей?

3. Почему сотрудник туристской организации должен владеть навыками общения на иностранном языке.

4. В чем особенности ведения диалога с клиентами?

5. Какова взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений?

**МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

**Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика**

Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование)

2. Багдасарян В.Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование).

3. Басовский Л.Е. Экономика отрасли: учебное пособие / Л.Е. Басовский. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование).

4. Блюм М.А. Маркетинг рекламы: учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. — 2-е изд. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. — 144 с. — (Среднее профессиональное образование).

5.Герасимов Б.И. Маркетинговые исследования рынка: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.Н. Мозгов. - 2-е изд. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование).

6. Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Профессиональное образование).

7. Лукина А.В. Маркетинг товаров и услуг: учебное пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Cреднее профессиональное образование).

8. Морошкин В. А. Маркетинг: учебное пособие / В. А. Морошкин, Н. А. Контарёва, Н. Ю. Курганова — М.: ФОРУМ, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование).

9. Новикова М.А. Основы маркетинга сферы услуг: учебное пособие / М.А. Новикова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

10.Сафронов Н. А. Экономика организации (предприятия): учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., с изм. / Н. А. Сафронов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 256 с.

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Каким образом осуществляется ценообразование на туристские услуги?

2. Дайте определение термину « тариф».

3. Назовите задачи и инструменты revenue management.

4. Назовите варианты тарифов на туристские услуги.

5. Каким образом осуществляется прогнозирование цен на туристские услуги?

**Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.

Деловое общение. Этика и этикет.

**При изучении материала пользоваться учебными изданиями:**

1. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование)

2. Багдасарян В.Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование).

3. Басовский Л.Е. Экономика отрасли: учебное пособие / Л.Е. Басовский. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование).

4. Блюм М.А. Маркетинг рекламы: учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. — 2-е изд. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. — 144 с. — (Среднее профессиональное образование).

5.Герасимов Б.И. Маркетинговые исследования рынка: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.Н. Мозгов. - 2-е изд. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование).

6. Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Профессиональное образование).

7. Лукина А.В. Маркетинг товаров и услуг: учебное пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Cреднее профессиональное образование).

8. Морошкин В. А. Маркетинг: учебное пособие / В. А. Морошкин, Н. А. Контарёва, Н. Ю. Курганова — М.: ФОРУМ, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование).

9. Новикова М.А. Основы маркетинга сферы услуг: учебное пособие / М.А. Новикова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

10. Сафронов Н. А. Экономика организации (предприятия): учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., с изм. / Н. А. Сафронов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 256 с.

**Интернет – ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Назовите основные правила обслуживания клиентов.

2. Назовите порядок действий при обслуживании клиентов.

3.Назовите порядок действий при проведении расчетов с клиентами при осуществлении расчетов за услуги.

4. Каковы цели и задачи обслуживания?

5. Охарактеризуйте правила ведения диалогов с клиентами при осуществлении расчетов.

**3. Задания для контрольных работ**

Требования к выполнению контрольной работы

Выполнять письменную работу следует в отдельной тетради. На обложке тетради напишите свои Ф.И.О., шифр, номер группы, курс, номер контрольной работы и фамилию преподавателя.

Контрольные работы должны быть написаны (набраны) аккуратно, разборчиво. При выполнении контрольной работы оставляйте в тетради широкие поля для замечаний, объяснений и методических указаний рецензента.

Все таблицы и графики в контрольной работе должны быть пронумерованы и иметь название. На страницах тетради должны быть оставлены поля для замечаний рецензента. Красные чернила студенту использовать нельзя. Каждое задание выполняется с новой страницы. В конце работы указывается используемые источники, ставится дата и подпись студента.

Выполненная контрольная работа сдается в учебную часть, где регистрируется, затем рецензируется преподавателем. При зачтенной контрольной работе студент допускается до дифференцированного зачета. Если в работе обнаружены недочеты, то необходимо сделать работу над ошибками, которая тоже должна быть проверена преподавателем.

Студент, работа которого не зачтена, должен сделать другой вариант контрольной работы, предложенный преподавателем. После того, как работа будет зачтена, студент может быть допущен до дифференцированного зачета. Для лучшего усвоения учебного материала и приобретения студентами навыков программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий, которые выполняются в аудитории под руководством преподавателя. Конкретное количество практических занятий определяется цикловой комиссией в соответствии с часами, указанными в учебном плане.

Порядок проверки, рецензирования и хранения домашних контрольных работ.

ДКР должны быть проверены и отрецензированы преподавателем не позднее 7 дней с момента их регистрации.

Рецензированию подлежат все выполненные студентами ДКР. Рецензирование может выполняться с использованием всех доступных современных информационных технологий.

Преподаватель может принять на проверку ДКР, выполненные за пределами установленных графиком учебного процесса сроков, в том числе и во время сессии. В этом случае вместо рецензирования ДКР можно провести устный прием (собеседование) непосредственно в период сессии. На прием одной ДКР отводится одна треть академического часа.

В процессе проверки ДКР рецензент обращает внимание на соответствие работы вышеуказанным требованиям.

Проверяя ДКР, рецензент отмечает ошибки и неточности, допущенные студентом, стилистические погрешности. Все исправления в тексте и замечания на полях рецензируемой ДКР делает чернилами красного цвета.

При составлении рецензии преподаватель:

- кратко указывает достоинства выполненной ДКР, положительная часть имеет место в рецензии даже в том случае, если контрольная работа возвращается студенту для переработки;

- не ограничивается указанием только на то, что работа зачтена, направляет студента на дальнейшее углубленное изучение материала (вопросов) и возможность его применения в практической деятельности;

- дает анализ и классификацию ошибок, отмеченных в тексте и на полях контрольной работы, перечисляет не усвоенные и недостаточно полно изложенные вопросы контрольного задания;

- дает конкретные указания по устранению недостатков.

ДКР, признанная рецензентом удовлетворительной, должна оцениваться словом «зачтено». Рецензия подписывается преподавателем и датируется.

По зачтенным работам преподаватель проводит собеседование для выяснения возникших при рецензировании вопросов.

В случаях, когда выявленные в тексте ошибки и недостатки настолько серьезны, что могут помешать дальнейшему изучению курса, работа возвращается студенту на доработку. ДКР, отправленная на доработку, принимается к повторному рецензированию в случае ее предоставления до дифференцированного зачета. В этом случае студенту дается новый вариант задания. При этом указывается, что вновь выполненная ДКР должна быть возвращена вместе с ранее выполненной.

Повторно выполненная ДКР направляется на рецензирование преподавателю.

ДКР, выполненная небрежно, а также не по заданному варианту, возвращается студенту с указанием причин возврата.

ДКР оценивается «зачтено» либо «не зачтено».

Преподаватель делает пометку о проверке («Зачтено»/ «Не зачтено») ДКР на обложке контрольной работы и результаты заносит в ведомость.

Результаты ДКР выставляются в журнал регистрации контрольных работ.

Информацию об итогах проверки ДКР студенты получают в учебной части заочного отделения в межсессионный и сессионный периоды.

После сдачи экзамена составляется акт на списание ДКР с указанием перечня работ и фамилий выполнивших их студентов. Проверенные ДКР возврату не подлежат и после составления акта, уничтожаются.

Критерии оценки работы

Оцениваются: раскрытие темы, использование современных источников, правильность оформления.

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Перечень теоретических вопросов для контрольной работы**

1. Каким образом осуществляется подбор персонала в туристские фирмы?

2.Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам туристских организаций?

3. Перечислите этапы подготовки рабочего места специалиста туристской организации

4. Какими качествами должен обладать успешный продавец?

5. Какими профессиональными компетенциями должен обладать специалист туристской организации?

6. Опишите особенности организации и координации деятельности персонала структурного подразделения туристкой организации

7. Каким образом целесообразно распределять задачи на туристском предприятии для эффективного осуществления деятельности?

8. В чем заключается сущность делегирования?

9. Каковы цели и задачи организации труда?

10. Перечислите виды нормирования труда.

11. Каким образом выстраивается взаимосвязь служб туристской организации?

12. Охарактеризуйте структуру служб предприятий туризма.

13. Оцените степень значимости мотивации труда как фактора влияющего на эффективность деятельности предприятия.

14. Перечислите факторы, влияющие на лояльность персонала.

15. Почему важно сохранять благоприятный психологический климат в коллективе.

16. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

17.Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

18. Цели, функции и принципы управления персоналом.

19. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.

20. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.

21. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.

22. Централизация и децентрализация управления.

23. Факторы, влияющие на лояльность персонала.

24. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства25. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.

26. Оценка и пути повышения лояльности персонала.

27. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.

28. Структурные подразделения, звенья и ступени управления на предприятиях туризма и гостеприимства.

29. Распределение задач на предприятии.

30. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции

**Перечень практических заданий для контрольной работы.**

**Вариант № 1**

Перед руководителем фирмы стоит задача скомплектовать отдел продаж туристского продукта. Каких специалистов следует принять на работу. Какие личные качества и профессиональные компетенции должны присутствовать у кандидатов. Ответ обоснуйте

**Вариант № 2**

Составьте дивизиональную организационную структуру туристской организации. Опишите особенности ее применения.

**Вариант № 3**

В последнее время Вы заметили снижение продуктивности работы вашей туристской фирмы. Причина - отсутствие мотивации сотрудников. Предложите мероприятия по повышению заинтересованности персонала в эффективности работы предприятия. Ответ аргументируйте.

**Таблица распределения вопросов и задач для контрольной работы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Первая буква фамилии студента | № теоретического вопроса | № варианта практического задания |
| А,Л,У | 1,11,21 | 1 |
| Б,М,Ф | 2,12,22 | 2 |
| В,Н,Х | 3,13,23 | 3 |
| Г,О,Ц | 4,14,24 | 1 |
| Д,П,Ч | 5,15,25 | 2 |
| Е,Р,Ш | 6,16,26 | 3 |
| Ж,С,Щ | 7,17,27 | 1 |
| З,Т,Э | 8,18,28 | 2 |
| И,Ю | 9,19,29 | 3 |
| К,Я | 10,20,30 | 1 |

**МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

**Перечень теоретических вопросов для контрольной работы**

1. Требования к составлению и оформлению деловых документов.

2. Классификация организационно-распорядительных документов.

3. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.

4. Виды информационно-справочных документов.

5. Понятие и принципы организации документооборота.

6. Особенности ведения документации на предприятиях туризма гостеприимства.

7. Документы по трудовым отношениям.

8. Документы по личному составу, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства.

9. Документы, подлежащие оформлению при приобретении туристских услуг.

10. Распорядительные документы, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства.

11. Организационные документа, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства.

12. Порядок ведения документации на предприятиях туризма и гостеприимства.

13. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

14. Особенности ведения деловой переписки в сфере туризма и гостеприимства.

15. Порядок приема и регистрации входящей корреспонденции.

16. Порядок работы с исходящей документацией.

17. Структура организационно- распорядительных документов.

18. Особенности оформления заявки на тур.

20. Роль делопроизводства в сфере туризма и гостеприимства.

**Перечень практических заданий для контрольной работы.**

**Вариант 1**

Напишите заявление о приёме на работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата и т.д.). На заявлении о приёме на работу оформите визу руководителя о согласии с указанием оклада или иного способа оплаты труда.

**Вариант 2**

Укажите ошибки в оформлении документа, отредактируйте текст.

Начальнику отдела продаж

Соболевой М. Т.

Обращаюсь к Вам по следующему поводу. Оформление путёвок в разгар отпускного сезона требуют задержки менеджеров на сверхурочную работу. Мы подчас сталкиваемся с трудностями по оформлению сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому Вам необходимо срочно разобраться по этому вопросу и обеспечить принятие необходимых мер.

Старший менеджер отдела выездного туризма Пронин Г. Б.

**Вариант 3**

Составьте письмо-приглашение выставочного центра «Вектор» в ЗАО «Призма» с предложением принять участие в международной отраслевой выставке.

**Вариант 4**

Оформите служебное письмо, извещающее о расторжении ранее заключенного договора.

**Вариант 5**

Оформите гарантийное письмо любого содержания.

**Вариант 6**

Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

**Таблица распределения вопросов и задач для контрольной работы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Первая буква фамилии студента | № теоретического вопроса | № варианта практического задания |
| А,Ж,Н,У,Щ | 1,7,13,19 | 1 |
| Б,З,О,Ф,Э | 2,8,14,20 | 2 |
| В,И,П,Х,Ю | 1,3,9,15 | 3 |
| Г,К,Р,Ц,Я | 2,4,10,16 | 4 |
| Д,Л,С,Ч | 3,5,11,17 | 5 |
| Е,М,Т,Ш | 4,6,12,18 | 6 |

**МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

**Перечень теоретических вопросов для контрольной работы**

1. Методы расчета цены туристских услуг.

2. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

3. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

4. Варианты тарифов на туристские услуги.

5. Основные стандарты обслуживания клиентов.

6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

7. Правила обслуживания клиентов

8. Стандарты обслуживания клиентов.

9. Управление доходами туристской организации.

10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

11. Порядок расчетов с клиентами за оказанные услуги.

12. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

13. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

14. Понятие тарифа на туристские услуги.

15. Цена от стойки (фиксированная цена), гибкий тариф).

16. Понятие revenue management.

17. Задачи revenue management.

18. Прогнозирование цен на услуги.

19. Понятие и сущность обслуживания клиентов.

20. Основные стандарты обслуживания клиентов.

21. Правила встречи клиентов.

22. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

23. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

24. Порядок действий при обслуживании клиентов.

25. Цели и задачи обслуживания.

26. Основные правила и нормы обслуживания клиентов.

27. Роль делового общения в обслуживании клиентов.

28. Правила делового общения при осуществлении расчетов с клиентами.

29. Инструменты revenue management.

30. Правила обслуживания клиентов

31. Правила расчета стоимости оказанных услуг.

32. Правила делового этикета в процессе обслуживания клиентов.

33. Варианты тарифов на услуги.

34. Цена от стойки (гибкий тариф).

35. Учетная документация при осуществлении расчетов с клиентами.

36. Факторы, определяющие уровень обслуживания туристов

37. Работа с жалобами клиентов

38. Принципы туристского обслуживания.

39. Виды оплаты за предоставленные услуги.

40. Методы оплаты за предоставленные услуги.

**Вариант 1**

Оформите счет за проживание (Форма бланка 3-Г), используя следующие данные: В гостинице «Эдем» (Санкт-Петербург) с 15 до 16 февраля 2023 г. (1 сутки) в одноместном номере «стандарт» проживал гражданин Николаев Владимир Алексеевич. Питание: завтраки «шведский стол». Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными. Стоимость услуг: одноместный номер «стандарт» - 2000 рублей; завтрак «шведский стол» - 650 рублей; заказ такси - 400 рублей. (недостающие данные определяются студентом самостоятельно)

**Вариант 2**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если: Дата и время заезда 24.05.2023 08-00 Дата и время выезда 26.05.2023 18-10 Стоимость номера 4000 руб.

**Таблица распределения вопросов и задач для контрольной работы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Первая буква фамилии студента | № теоретического вопроса | № варианта практического задания |
| А,Х | 1,15,29 | 1 |
| Б,Ц | 2,16,30 | 2 |
| В,Ч | 3,17,31 | 1 |
| Г,Ш | 4,18,32 | 2 |
| Д,Щ | 5,19,33 | 1 |
| Е,Э | 6,20,34 | 2 |
| Ж,Ю | 7,21,35 | 1 |
| З,Я | 8,22,36 | 2 |
| И,Ф | 9,23,37 | 1 |
| К,У | 10,24,38 | 2 |
| Л,Т | 11,25,39 | 1 |
| М,С | 12,26,40 | 2 |
| Н,Р | 1,13,27 | 1 |
| О,П | 2,14,28 | 2 |

**4. Перечень рекомендуемых источников для изучения:**

**Основные электронные издания**

1. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование)

2. Багдасарян В.Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование).

3. Басовский Л.Е. Экономика отрасли: учебное пособие / Л.Е. Басовский. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование).

4. Блюм М.А. Маркетинг рекламы: учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. — 2-е изд. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. — 144 с. — (Среднее профессиональное образование).

5.Герасимов Б.И. Маркетинговые исследования рынка: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.Н. Мозгов. - 2-е изд. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование).

6. Гладий Е.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование).

7. Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Профессиональное образование).

8. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).

9. Лаврентьева М.Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаев; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можаевой. — Москва. : ИНФРА-М, 2024. — 99 с. — (Среднее профессиональное образование).

10. Лукина А.В. Маркетинг товаров и услуг: учебное пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Cреднее профессиональное образование).

11. Морошкин В. А. Маркетинг: учебное пособие / В. А. Морошкин, Н. А. Контарёва, Н. Ю. Курганова — М.: ФОРУМ, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование).

12. Новикова М.А. Основы маркетинга сферы услуг: учебное пособие / М.А. Новикова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

13.Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование).

14. Паудяль Н.Ю. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филина; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва: ИНФРА-М, 202 3. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование)

15. Слагода В.Г. Основы экономической теории: учебник / В.Г. Слагода. — 3-е изд. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 269 с. — (Среднее профессиональное образование).

16. Фридман А.М. Экономика организации: учебник / А.М. Фридман. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2023. — 239.с. — (Среднее профессиональное образование)

**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 04.08.2023) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022)   
«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4.Акатьева М.Д. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации: учебник / М.Д. Акатьева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).

5. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование).

6. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., перераб. и доп. / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 288 с.

7. Мазилкина Е.И. Менеджмент: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование).

8. Резник Г.А. Маркетинг: учебное пособие / Г.А. Резник. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 199 с. — (Среднее профессиональное образование).

9. Сафронов Н. А. Экономика организации (предприятия): учебник для ср. спец. учеб. заведений. — 2е изд., с изм. / Н. А. Сафронов. — Москва: Магистр: ИНФРАМ, 2023. — 256 с.

**Интернет- ресурсы**

http://government.ru/

https://www.consultant.ru/

https://www.garant.ru/

https://mintour.nobl.ru/