

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Иркутской области  
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Утверждаю  
Директор ГАПОУ БТОТиС  
М.Н. Каурцев  
Приказ 139 – ОД от 07.09.2020 г.



**Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних  
контрольных работ для студентов заочной формы получения  
образования**

**учебной дисциплины (МДК)  
Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки  
гостей**

основной профессиональной образовательной программы  
по специальности СПО

**43.02.11 Гостиничный сервис**

по программе базовой подготовки

Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних контрольных работ для студентов заочной формы получения образования разработано на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис**

**Разработчик:**

Большакова Н.М., преподаватель ГАПОУ БТОТиС.

Методические рекомендации по выполнению контрольных домашних работ **студентов** одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

## Содержание

Введение	4
1. Содержание дисциплины	6
2. Варианты контрольных работ	9
2.1 Контрольная работа № 1	9
2.2 Контрольная работа № 2	10
3. Требования к выполнению домашней контрольной работы	24
4. Оформление контрольной работы	26
5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы	27
Приложения	29

## Введение

Гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития въездного туризма и внутреннего рынка туристских услуг, конкурентоспособность отечественного туризма на мировом рынке. Современный туристско-гостиничный комплекс представляет собой сложное предприятие, в котором заняты сотни людей и представлены десятки профессий, обеспечивающих обслуживание туристов.

Главная функция гостиничного предприятия и других средств размещения — предоставление временного жилья. Гостиничные предприятия различаются между собой по вместимости — количеству номеров и мест для проживания. Организационная структура предприятия также зависит от его назначения, местоположения, специфики принимаемых гостей и других факторов.

На сегодняшний день современный менеджер должен не только владеть технологией обслуживания клиентов, но и иметь четкое представление о материально-технической базе гостиницы, ее техническом оснащении, требованиях и способах оформления жилых и общественных помещений гостиницы, прекрасно разбираться в вопросах, связанных с охраной труда и обеспечением безопасности находящихся в гостинице людей.

**Цель курса** – ознакомление студентов с: нормативной документацией, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацией службы приема и размещения; стандартами качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правилами приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридическими аспектами и правилами регистрации иностранных гостей. Основными и дополнительными услугами, предоставляемыми гостиницей; видами соглашений (договоров), правилами их составления, порядком согласования и подписания; правилами оформления счетов за

проживание и дополнительные услуги; видами отчетной документации, порядком возврата денежных сумм гостям. Основными функциями службы ночного портье и правилами выполнения ночного аудита; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правилами работы с информационной базой данных гостиницы.

**Цель данного пособия** – помощь студентам при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей».

Учебная дисциплина «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей» является общепрофессиональной дисциплиной, формирующей знания, необходимые для освоения специальности. Указания изучения дисциплины подготовлены с учетом действующих в стране законодательных актов, нормативных документов по организации гостиничного сервиса. Программа *дисциплины предполагает практическое осмысление ее разделов и тем на практических занятиях.*

В методических указаниях раскрыто краткое содержание каждой темы программы, даны темы практических работ для самоконтроля, указаны методические рекомендации по выполнению контрольной работы. В конце пособия приведены: список рекомендованной литературы и Интернет-ресурсы, в приложении: как оформить титульный лист, как оформить список используемой литературы, структура контрольной работы.

## 1. Содержание учебной дисциплины

### Тема 1 Приём, регистрация и размещение гостей

*Самостоятельное изучение теории по темам:*

1. Функциональные обязанности службы приема и размещения
2. Служба эксплуатации номерного фонда
3. Служба бронирования, обслуживания
4. Взаимосвязь служб гостиницы
5. Должностные обязанности менеджера
6. Должностные обязанности администратора службы
7. Должностные обязанности портье
8. Должностные обязанности администратора по бронированию
9. Должностные обязанности оператора механизированного расчета
10. Должностные обязанности консьержа
11. Рабочие места службы приема и размещения
12. Стандарт обслуживания сотрудниками службы приема и размещения
13. Порядок оформления проживания в гостинице. Порядок регистрации документов
14. Правила проживания и предоставления услуг в гостинице
15. Права и обязанности гостиничного комплекса
16. Льготы, предоставляемые на размещение в гостиничном комплексе
17. Управление взаимоотношениями с гостями
18. Демонстрация номеров
19. Порядок выдачи документов представителям ОВД
20. Категории VIP гостей в гостинице. Конфиденциальность информации о госте
21. Организация приема, размещения туристических групп. Правовое положение иностранных граждан
22. Книга учета иностранных граждан в гостиницах РФ
23. Уведомление иностранных граждан о своевременном продлении виз
24. Соблюдение порядка регистрации иностранных граждан в гостинице

*Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*

1. Ведение телефонных переговоров с соблюдением телефонного этикета
2. Изучение правил продажи гостиничного продукта
3. Оформление бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания
4. Оформление договора о временной регистрации граждан
5. Составление программы «Постоянный гость» для обслуживания VIP - гостей
6. Регистрирование иностранных граждан и лиц без гражданства
7. Регистрация VIP – гостей
8. Регистрация корпоративных гостей
9. Заполнение анкеты по форме № 1- Г
10. Заполнение анкеты для иностранных граждан
11. Заполнение направления на размещение, разрешения на поселение
12. Заполнение группового размещения на поселение
13. Оформление счета за проживание
14. Оформление визитной карты гостя
15. Заполнение журнала регистрации иностранных граждан по форме № 2 – Г
16. Заполнение бланка « Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания»
17. Оформление авторизационного письма
18. Заполнение ведомости движения номерного фонда

19. Работа с АСУ «Работа с заявками»
20. Работа с АСУ «Продажа путевок»
21. Работа с АСУ «Поселение»

## **Тема 2 Предоставление гостю информации о гостиничных услугах**

*Самостоятельное изучение теории по темам:*

1. Обслуживание гостей во время проживания
2. Гостиничные услуги и их особенности
3. Требования к правилам предоставления гостиничных услуг потребителям
4. Услуги гостиницы. Цели организации дополнительных услуг
5. Продажа гостиничных пакетов
6. Повышение ценности гостиничного продукта
7. Требования к специалистам
8. Требования по заполнению документации на дополнительные услуги
9. Документация на дополнительные услуги
10. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице
11. Самоанализ «Гостиничные услуги»
12. Организация бытового обслуживания
13. Транспортные услуги

*Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*

1. Составление графика модели чувственного обслуживания гостя
2. Составление основных правил профессионального представления. Правил приветствия и прощания для своей гостиницы или любой другой
3. Дополнительные услуги населению
4. Работа в АСУ «Дополнительные услуги»

## **Тема 3 Заключение договоров на оказание гостиничных услуг**

*Самостоятельное изучение теории по темам:*

1. Оформление договорной документации между гостиницей и туроператором
2. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро

*Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*

1. Оформление договоров с компанией
2. Оформление договоров с иными сторонними организациями

## **Тема 4 Виды расчета с гостями, организация выезда гостей**

*Самостоятельное изучение теории по темам:*

1. Нормативно-правовая документация по оформлению расчетных документов
2. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя
3. Выезд гостя, процедура выписки гостя
4. Постановка иностранных граждан, лиц без гражданства на учет по месту пребывания и снятие их с учета
5. Оплата гостиничных услуг. Виды расчетов за проживание
6. Выезд VIP – гостей
7. Виды расчетов с клиентами гостиницы. Порядок расчета оплаты за проживание
8. Оформление расчетных документов. Формы документов первичного учета для гостиниц РФ и краткие указания по их применению. Порядок расчета за платные услуги
9. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
10. Порядок работы с пластиковыми картами

11. Порядок проведения оплаты по карте
12. Порядок проведения оплаты наличными расчетом
13. Порядок проведения оплаты безналичным расчетом
14. Авторизационное письмо
15. Контрольно – кассовые машины
16. Кассовый POS – терминал
17. Виды и методы оплаты за проживание, услуги (наличные, безналичные расчет, кредитные карты)
18. Правила работы с АСУ «Выселение»
19. Правила работы с АСУ «Дополнительные услуги»
20. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема и размещения
21. Составление обращения – напоминания для выезжающих гостей
22. Заполнение соглашения об экспресс – оплате

*Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*

1. Выселение из номеров
2. Оформление счетов за проживание, услуги
3. Решение задач на тему: « Расчет стоимости проживания гостя»
4. Выполнение расчетов с гостями на кассовом POS – терминале
5. Работа с АСУ «Выселение»
6. Работа с АСУ «Дополнительные услуги»
7. Заполнение журнала кассира – операциониста по форме КМ – 4
8. Заполнение акта о возврате денежных средств
9. Работа в автоматизированной системе управления в гостинице
10. Заполнение анкеты для выезжающих
11. Заполнение счета (форма № 3-Г, № 3 - Гм)
12. Заполнение кассового отчета (форма № 5-Г)

## **Тема 5 Ночной аудит**

*Самостоятельное изучение теории по темам:*

1. Проверка статуса гостиничных номеров
2. Начисление и проверка начисления на счетах гостей
3. Взаимодействия службы приема и размещения с другими службами, отделами гостиницы
4. Правила работы с информационной базой данных гостиницы
5. Подготовка сведений о занятости номерного фонда для службы хозяйственного обеспечения
6. Работа с АСУ «Аудит»
7. Суточная диаграмма. Итоговая ведомость

*Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*

1. Поселение. Обслуживание и выписка гостей
2. Решение ситуационных задач по теме «Осуществление регистрации российских и иностранных граждан»
3. Заполнение журнала регистрации российских и иностранных граждан
4. Составление базы данных о гостях (проживающих в гостинице, выписывающихся, отъезжающих)
5. Составление и обработка документации по состоянию номеров
6. Составление и обработка документации по начислению на счет гостя оплаты за дополнительные платные услуги
7. Выполнение работ с электронными программами отелей



## 2. Контрольные работы

### 2.1 Варианты контрольной работы №1

- Вариант 1** Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала
- Вариант 2** Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приёма и размещения
- Вариант 3** Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
- Вариант 4** Правила предоставления гостиничных услуг
- Вариант 5** Требования к обслуживающему персоналу в униформе
- Вариант 6** Процесс поселения в гостиницу
- Вариант 7** Категории гостей. Особенности поселения
- Вариант 8** Продажа гостиничных пакетов
- Вариант 9** Поощрительные программы и программы лояльности
- Вариант 10** Автоматизированные системы в службе приёма и размещения
- Вариант 11** Работа с туристскими и корпоративными группами
- Вариант 12** Поселение в номер. Демонстрация и назначение номера
- Вариант 13** Правила регистрации и поселения иностранных гостей
- Вариант 14** Виды и категории виз. Понятие миграционной карты
- Вариант 15** Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем
- Вариант 16** Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
- Вариант 17** Речевые стандарты при обращении с гостями
- Вариант 18** Современные подходы в работе с жалобами гостей
- Вариант 19** Виды и формы документации в деятельности службы приёма и размещения
- Вариант 20** Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Общие положения
- Вариант 21** Стандарты качества обслуживания гостей при выписке
- Вариант 22** Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги
- Вариант 23** Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю
- Вариант 24** Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения
- Вариант 25** Организация ночного аудита. Правила выполнения
- Вариант 26** Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы
- Вариант 27** Стандарты качества обслуживания в службе приёма и размещения
- Вариант 28** Инновации в гостиничной индустрии. Зарубежный и российский опыт
- Вариант 29** Особенности работы с постоянными и VIP-гостями
- Вариант 30** Минимальные требования к средствам размещения и номерам средств размещения различных категорий

Выбор (определение) темы контрольной работы осуществляется из предлагаемого перечня, а вариант контрольной работы студент определяет по таблице, исходя из начальной буквы своей фамилии:

Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы
А	1	П	16
Б	2	Р	17
В	3	С	18
Г	4	Т	19
Д	5	У	20
Е	6	Ф	21
Ё	7	Х	22
Ж	8	Ц	23
З	9	Ч	24
И	10	Ш	25
К	11	Щ	26
Л	12	Ы	27
М	13	Э	28
Н	14	Ю	29
О	15	Я	30

## 2.2 Варианты контрольной работы №2

Данная контрольная работа состоит из двух ситуационных задач (подробное описание) и двух задач по расчёту стоимости номера (теоретическое обоснование и математический расчёт)

**Вариант 1.** Найдите решения для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей:

*Ситуация 1.* В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: услугами посыльного и заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, заказал билеты на концерт. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

*Ситуация 2.* По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

### *Задача 1* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 20.10.2017 03-00

Дата и время выезда 23.10.2017 16-00

Стоимость номера 230 у.е.

### Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 17.10.2017 08-00

Дата и время выезда 23.10.2017 19-00

Стоимость номера 280 у.е.

**Вариант 2.** Найдите решение для следующей ситуационной задачи по обслуживанию текущих счетов гостей:

*Ситуация 1.* В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Найдите решение для следующей ситуационной задачи по выписке гостей из отеля: При заселении гостем был произведён авансовый платёж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Однако при проверке представленного ему счёта гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

### Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 11.10.2017 13-00

Дата и время выезда 19.10.2017 19-00

Стоимость номера 150 у.е.

### Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 04.10.2017 06-00

Дата и время выезда 13.10.2017 22-00

Стоимость номера 270 у.е.

**Вариант 3.** Найдите решения для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей:

*Ситуация 1.* Вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Но при проверке счёта гостем выясняется, что реквизиты в счёте указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

*Ситуация 2.* В заявке на бронирование. Поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.10.2017 11-00

Дата и время выезда 02.11.2017 19-00

Стоимость номера 260 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.10.2017 13-00

Дата и время выезда 05.11.2017 15-00

Стоимость номера 120 у.е.

**Вариант 4.** Примите решения по следующим ситуационным задачам по размещению гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе в двухместные номера, в то время, согласно ранее предварительной заявке от турфирмы, они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 24.10.2017 11-00

Дата и время выезда 08.11.2017 18-00

Стоимость номера 90 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.10.2017 14-00

Дата и время выезда 01.11.2017 20-00

Стоимость номера 190 у.е.

**Вариант 5.** Примите решение в ситуационной задаче по размещению гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:

К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя - электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

**Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.10.2017 02-00

Дата и время выезда 03.11.2017 14-00

Стоимость номера 130 у.е.

**Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.10.2017 05-00

Дата и время выезда 03.11.2017 22-00

Стоимость номера 80 у.е.

**Вариант 6.** Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:

*Ситуация 1.* Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

*Ситуация 2.* VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

**Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.11.2017 13-00

Дата и время выезда 03.12.2017 03-00

Стоимость номера 80 у.е.

**Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2017 14-00

Дата и время выезда 04.01.2018 17-00

Стоимость номера 1250 у.е.

**Вариант 7.** Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:

*Ситуация 1.* Гости отеля – семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Постоянный гость вашей гостиницы, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.02.2018 15-00

Дата и время выезда 15.03.2018 23-00

Стоимость номера 75 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.03.2018 15-00

Дата и время выезда 13.04.2018 13-00

Стоимость номера 1100 у.е.

**Вариант 8.** Предоставление транспортных услуг гостям:

*Ситуация 1.* К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 19 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилёта выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А ещё двое – прибудут поездом. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.02.2018 15-00

Дата и время выезда 15.03.2018 21-00

Стоимость номера 275 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.03.2018 15-00

Дата и время выезда 15.04.2018 17-00

Стоимость номера 100 у.е.

**Вариант 9.** Предоставление транспортных услуг гостям:

*Ситуация 1.* VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определённое время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьёзных пробок, заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.11.2017 13-00

Дата и время выезда 01.12.2017 01-00

Стоимость номера 80 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2017 14-00

Дата и время выезда 05.01.2018 19-00

Стоимость номера 250 у.е.

**Вариант 10.** Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле:

*Ситуация 1.* В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашёл случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.10.2017 02-00

Дата и время выезда 08.11.2017 16-00

Стоимость номера 150 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 20.10.2017 06-00

Дата и время выезда 03.11.2017 22-00

Стоимость номера 180 у.е.

**Вариант 11.** Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле:

*Ситуация 1.* В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.10.2017 11-00

Дата и время выезда 07.11.2017 22-00

Стоимость номера 220 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.10.2017 11-00

Дата и время выезда 05.11.2017 15-00

Стоимость номера 160 у.е.

**Вариант 12.** Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибывший гость не говорит по - русски и очень плохо говорит по - английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Лицо на фотографии в документе, который даёт вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 21.10.2017 09-00

Дата и время выезда 09.11.2017 19-00

Стоимость номера 150 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.10.2017 11-00

Дата и время выезда 02.11.2017 17-00

Стоимость номера 60 у.е.

**Вариант 13.** Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 час. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибывший гость не говорит по - русски и очень плохо говорит по - английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 21.11.2017 13-00

Дата и время выезда 06.12.2017 02-00

Стоимость номера 180 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2017 14-00

Дата и время выезда 07.01.2018 20-00

Стоимость номера 260 у.е.



**Вариант 14. Обслуживание гостя во время проживания:**

*Ситуация 1.* Вы – консьерж. В 22-00 гость просит у вас штемпельную краску. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Вы – сотрудник службы безопасности. Гость просит никого не пускать на этаж, пока у него будут гости. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 20.11.2017 11-00

Дата и время выезда 04.12.2017 02-00

Стоимость номера 280 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.12.2017 13-00

Дата и время выезда 06.01.2018 20-00

Стоимость номера 160 у.е.

**Вариант 15. Обслуживание гостя во время проживания:**

*Ситуация 1.* Вы – администратор бизнес – центра. Гость, заказывающий конференц-зал на завтра на 10:00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Вы – администратор SPA- центра. Гость жалуется, что во время посещения процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 19.11.2017 13-00

Дата и время выезда 02.12.2017 03-00

Стоимость номера 80 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.12.2017 14-00

Дата и время выезда 08.01.2018 20-00

Стоимость номера 260 у.е.

**Вариант 16. Обслуживание гостя во время проживания:**

*Ситуация 1.* Вы – сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?

*Ситуация 2.* Вы – аниматор в отеле. Во время проведения программы одному из гостей становится плохо. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 18.11.2018 11-00

Дата и время выезда 02.12.2018 19-00

Стоимость номера 160 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.12.2018 13-00

Дата и время выезда 05.01.2019 21-00

Стоимость номера 160 у.е.

**Вариант 17. Обслуживание гостя во время проживания:**

*Ситуация 1.* Вы – администратор бизнес – центра. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией комфортности. На названую дату все комнаты арендованы. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Вы – сотрудник сервис- бюро . VIP- гость просит оказать визовую поддержку своему знакомому, который не собирается останавливаться в вашем отеле. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.11.2018 10-00

Дата и время выезда 03.12.2018 20-00

Стоимость номера 60 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2018 12-00

Дата и время выезда 08.01.2019 21-00

Стоимость номера 120 у.е.

**Вариант 18. Обслуживание гостя во время проживания:**

*Ситуация 1.* Вы – дворецкий отеля категории люкс. Гость просит подобрать подарок для жены, который бы ей понравился. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Вы – администратор ночного клуба. Сегодня в клубе проходит выступление известного певца, поэтому все места проданы. К вам обращается гость отеля с просьбой пропустить его на концерт. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.11.2018 08-00

Дата и время выезда 06.12.2018 21-00

Стоимость номера 150 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 30.12.2018 14-00

Дата и время выезда 07.01.2019 20-00

Стоимость номера 220 у.е.

**Вариант 19. Найдите решения для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей:**

*Ситуация 1.* В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: услугами посыльного и заказом ужина в номер,

международной и междугородней связью, заказал билеты на концерт. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

*Ситуация 2.* По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.10.2017 21-00

Дата и время выезда 23.10.2017 17-00

Стоимость номера 250 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 19.10.2017 08:00

Дата и время выезда 25.10.2017 17-00

Стоимость номера 180 у.е.

**Вариант 20.** Найдите решение для следующей ситуационной задачи по обслуживанию текущих счетов гостей:

*Ситуация 1.* В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Найдите решение для следующей ситуационной задачи по выписке гостей из отеля: При заселении гостем был произведён авансовый платёж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Однако при проверке представленного ему счёта гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

*Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 13.10.2017 12-00

Дата и время выезда 18.10.2017 22-00

Стоимость номера 250 у.е.

*Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»*

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 06.10.2017 09-00

Дата и время выезда 15.10.2017 21-00

Стоимость номера 70 у.е.

**Вариант 21.** Найдите решения для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей:

*Ситуация 1.* Вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Но при проверке счёта гостем выясняется, что реквизиты в счёте указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

*Ситуация 2.* В заявке на бронирование. Поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.10.2017 12-00

Дата и время выезда 01.11.2017 17-00

Стоимость номера 160 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 25.10.2017 12-00

Дата и время выезда 04.11.2017 16-00

Стоимость номера 150 у.е.

**Вариант 22.** Примите решения по следующим ситуационным задачам по размещению гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе в двухместные номера, в то время, согласно ранее предварительной заявке от турфирмы, они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 25.10.2017 10-00

Дата и время выезда 07.11.2017 18-00

Стоимость номера 190 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.10.2017 13-00

Дата и время выезда 03.11.2017 21-00

Стоимость номера 210 у.е.

**Вариант 23.** Примите решение в ситуационной задаче по размещению гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей: К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя - электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.10.2017 13-00

Дата и время выезда 05.11.2017 15-00

Стоимость номера 230 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 25.10.2017 06-00

Дата и время выезда 04.11.2017 21-00

Стоимость номера 170 у.е.

**Вариант 24.** Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:

*Ситуация 1.* Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

*Ситуация 2.* VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.11.2017 13-00

Дата и время выезда 03.12.2017 03-00

Стоимость номера 80 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2017 14-00

Дата и время выезда 04.01.2018 17-00

Стоимость номера 1250 у.е.

**Вариант 25.** Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:

*Ситуация 1.* Гости отеля – семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Постоянный гость вашей гостиницы, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

*Задача 1* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 23.02.2018 14-00

Дата и время выезда 13.03.2018 22-00

Стоимость номера 175 у.е.

*Задача 2* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 25.03.2018 13-00

Дата и время выезда 11.04.2018 14-00

Стоимость номера 110 у.е.

**Вариант 26.** Предоставление транспортных услуг гостям:

*Ситуация 1.* К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 19 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилёта выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А ещё двое – прибудут поездом. Ваши действия.

*Задача 1* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 21.02.2018 13-00

Дата и время выезда 12.03.2018 22-00

Стоимость номера 175 у.е.

*Задача 2* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 23.03.2018 14-00

Дата и время выезда 11.04.2018 17-00

Стоимость номера 140 у.е.

**Вариант 27.** Предоставление транспортных услуг гостям:

*Ситуация 1.* VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определённое время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьёзных пробок, заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.

*Задача 1* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.11.2017 11-00

Дата и время выезда 04.12.2017 23-00

Стоимость номера 180 у.е.

*Задача 2* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.12.2017 13-00

Дата и время выезда 08.01.2018 18-00

Стоимость номера 150 у.е.

**Вариант 28.** Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле:

*Ситуация 1.* В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашёл случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.

*Задача 1* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.10.2017 04-00

Дата и время выезда 06.11.2017 18-00

Стоимость номера 150 у.е.

*Задача 2* «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.10.2017 09-00

Дата и время выезда 05.11.2017 22-00

Стоимость номера 280 у.е.

**Вариант 29.** Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле:

*Ситуация 1.* В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.10.2017 12-00

Дата и время выезда 03.11.2017 21-00

Стоимость номера 120 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.10.2017 11-00

Дата и время выезда 01.11.2017 17-00

Стоимость номера 260 у.е.

**Вариант 30.** Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле:

*Ситуация 1.* Прибывший гость не говорит по - русски и очень плохо говорит по - английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.

*Ситуация 2.* Лицо на фотографии в документе, который даёт вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.10.2017 10-00

Дата и время выезда 06.11.2017 20-00

Стоимость номера 250 у.е.

Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 24.10.2017 12-00

Дата и время выезда 02.11.2017 19-00

Стоимость номера 160 у.е.

### **3. Требования к выполнению домашних контрольных работ**

Выполнение контрольной работы является составной частью учебного процесса и формой самостоятельной работы студента. Выполнение данного вида работы позволяет приобрести навыки и умения грамотно использовать документы, учебную и специальную литературу.

Вопрос, являющийся темой контрольной работы, 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. Работа оценивается по пятибалльной системе. Подготовка студентом контрольной работы проходит следующие основные этапы:

1. Выбор темы либо определение задания.
2. Подбор литературы, нормативного и иного материала.
3. Составление плана.
4. Оформление контрольной работы и представление её в учебную часть.

#### **Подбор литературы и иных источников:**

При подборе литературы и других источников, следует внимательно изучить перечень литературы предлагаемой к выбранной вами теме работы, 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:**

План 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. Вопросы плана контрольной работы следует воспроизводить в тексте работы. При написании контрольной работы в план необходимо включить:

- введение;
- вопросы основной части;
- заключение;
- список использованных источников.

(Приложение 2)

**Во введении** необходимо отразить актуальность темы, определить цель, поставить задачи. Объем введения 1,5-2 страницы.

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 6-10 страниц. Основные положения и выводы работы должны быть обобщены в **заключении**. Объем заключения 1,5-2 страницы.

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

(Приложение 1)

#### 4. Оформление контрольной работы

Контрольная работа должна быть напечатана на листах формата А 4, каждый лист помещается в мультифору и оформляется в папку. Текст располагается на одной стороне листа белой бумаги, соблюдая полуторный интервал. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков не менее 1,8 мм (14кегль). Стил шрифта - Times New Roman. Текст работы следует писать, соблюдая следующие размеры полей (мм): левого - 30, правого - 15, верхнего - 20, нижнего - 20. Абзацы должны иметь отступ от начала строки, равный 15 мм. Текст каждого нового раздела (главы) работы следует начинать с нового листа.

Для заголовков глав - 14 (полужирный), для заголовков параграфов - 14 (полужирный). Текст работы печатается, соблюдая полуторный интервал (заголовки и сноски оформляются через одинарный интервал). Каждый абзац основного текста должен начинаться с красной строки. Выравнивание основного текста по ширине.

**«Содержание», «Введение, «Наименование глав», «Заключение», «Список использованной литературы», «Приложения»** служат заголовками структурных элементов контрольной работы, пишутся с заглавной буквы по центру страницы, без ковычек.

Каждую главу основной части текста контрольной работы, а также введение, заключение, список использованной литературы, приложения следует начинать с новой страницы.

Все страницы текста должны иметь сквозную нумерацию, включая иллюстрации (таблицы, чертежи, схемы, графики и т.п.). Первой страницей считается титульный лист, он не нумеруется, страницы проставляются арабскими цифрами, начиная со второй (содержание). Номера страниц проставляются внизу страницы, справа.

Контрольная работа начинается с титульного листа, на котором указываются сведения об учебном учреждении, где выполнена работа, название темы, фамилия, инициалы, номер группы студента, а также фамилия, инициалы, ученая степень и звание руководителя, город и год выполнения работы. (Приложение 3)

## 5. Рекомендуемая литература

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями от 05.02.2007);
2. Приказ Федерального агентства по туризму от 21.07.2005г.№86 «Система классификации гостиниц и других средств размещения»
3. Ю.Ф. Волков. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. -Ростов н/Д: Феникс, 2007;
4. А.Б. Волов, А.В. Захаров, Строим отель – стандарты, рекомендации, опыт. Информационно – аналитические материалы, 2005;
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная";
6. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», утвержденным приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. № 1215, зарегистрированному в Минюсте РФ 21.12.2014 г. № 35473;
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» Вступил в силу 21.10.2015 года;

Интернет-ресурсы:

1. Экзаменационные вопросы по дисциплине: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - [Электронный ресурс], форма доступа: [www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obslyzhvaniya-gostei-v-protssesse-pro](http://www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obslyzhvaniya-gostei-v-protssesse-pro) ,свободная.
2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице- [Электронный ресурс], форма доступа: [http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356\\_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html) , свободная.
3. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php> , свободная.

4. [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) – Гостиничный комплекс и его структура.
5. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
6. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
7. <http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса.
8. <http://www.wise-travel.ru/news>. – Новости туризма.
9. <http://www.news.turizm.ru/russia>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
10. <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы
11. <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант»
12. <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
13. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.
14. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
15. <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства
16. <http://www.russiatourism.ru>- Федеральное Агентство по туризму РФ
17. <http://www.prohotel.ru/>- Портал про гостиничный бизнес
18. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>- Гостиничное дело
19. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
20. [www.hotelconsulting.ru](http://www.hotelconsulting.ru). Официальный сайт компании консалтинговых услуг **Hotel Consulting and Development Group**

Оформление библиографического списка

**Библиография (использованная литература) оформляется строго по алфавиту как единый список.**

**Нормативная литература**

1. Закон РФ "Об образовании". - М., 1992. (в редакциях).
2. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. - М., 2004.
3. Концепция профильного обучения на старшей ступени общего образования. - М., 2002.

**Энциклопедии и словари:**

1. Педагогический энциклопедический словарь/ А.М. Прохоров и др. - М., 1993.
2. Постмодернизм. Энциклопедия. / И. Ильин - Минск, 2001.

**Учебные пособия:**

1. Бородина А.В. История религиозной культуры: Основы православной культуры: Учебное пособие для основной и старшей ступени общеобразовательных школ, лицеев, гимназий. - М., 2003.
2. История педагогики и образования: От зарождения воспитания в первобытном обществе до конца XX века: Учебное пособие для вузов /Под ред. А.И.Пискунова. - М., 2001.
4. Педагогическая антропология: учебное пособие. / Б.М. Бим-Бад. - М., 1998.

**Монографии:**

1. Гузев В.В. Методы и организационные формы обучения. - М., 2001.
2. Кузовлев В.П., Музальков А.В. Количественный анализ и математические методы в исследовании педагогических проблем. - Елец: ЕГУ им. И.А. Бунина, 2001.

**Статьи:**

1. Александрова Р.И., Белкин А.И. Философия образования Российского зарубежья: духовнонравственные искания // Российское зарубежье: образование, педагогика, культура, 20-50-е годы XX века. - Саранск, 1998. - С.42-51.
2. Бездухов В.П. И.В.Киреевский, А.С.Хомяков: принцип соборности в воспитании // Педагогика. - 1998. - № 7. - С. 71-81.

**Интернет-ресурсы:**

## Приложение 2

Структура текстового документа контрольной работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

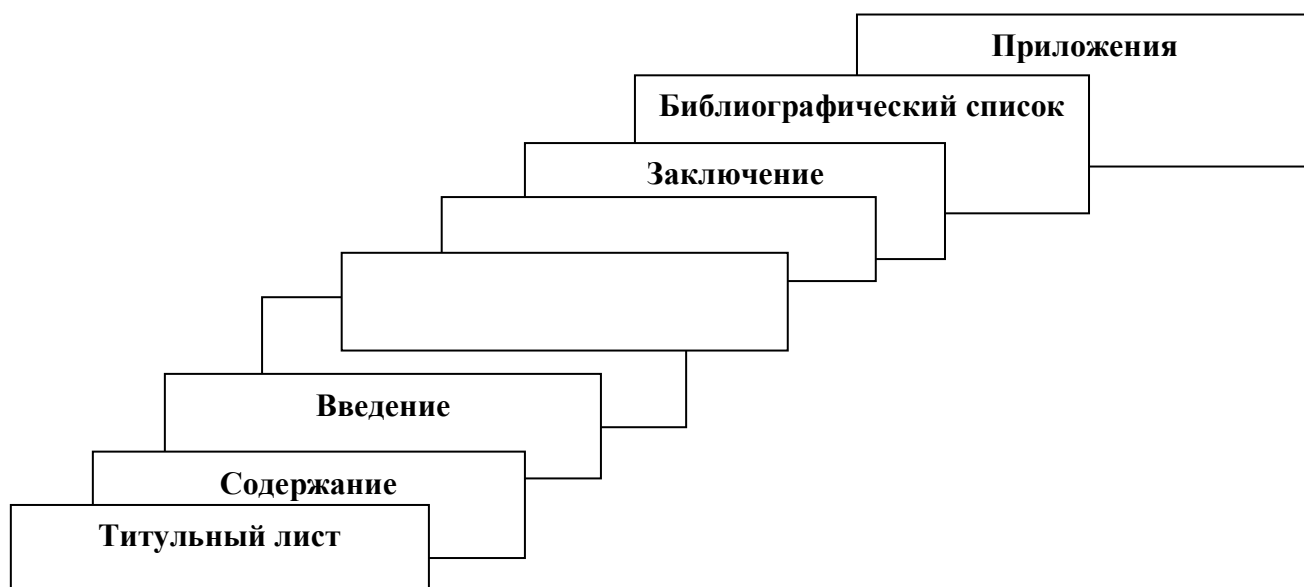


Рисунок 1. Структура текстового документа контрольной работы

**Образец оформления титульного листа  
домашней контрольной работы**

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Иркутской области  
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа №1 №2  
по дисциплине Организация деятельности службы приёма, размещения и  
выписки гостей

студента (студентки) заочного отделения  
группы ЗГС 201 (301)  
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_\_  
Тема \_\_\_\_\_

Проверил: преподаватель МДК 02  
Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей  
Большакова Наталья Михайловна

Оценка: \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата \_\_\_\_\_

Байкальск, 20\_\_