

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 обслуживания гостей в процессе проживания**

основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2020

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 _____	5
2.Варианты контрольной работы №1 _____	9
3. Требования к выполнению домашней контрольной работы _____	11
4. Оформление контрольной работы _____	13
5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы _____	14
6. Контрольная работа № 2 _____	16
Приложения _____	22

Введение

Учебная дисциплина «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является специальной дисциплиной, формирующей профессиональные знания будущих специалистов гостиничной индустрии.

Основная задача курса:

- совершенствовать знания студентов о формах и методах обслуживания гостей;
- способствовать подготовке компетентных специалистов-практиков для гостиничной индустрии

Цель данного пособия – помощь студентам при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания». В методических указаниях рассмотрены элементы гостиничного сервиса, принципы и нормы гостиничного обслуживания, профессиональные требования к персоналу гостиничного предприятия, требования к обслуживанию клиентов гостиниц различного типа, организация службы питания в гостиницах, дополнительные услуги в гостинице. Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов нового экономического мышления. По окончании обучения студенты получают теоретические и практические навыки в области гостиничного обслуживания.

Учебная дисциплина «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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 вопросы 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

1.1Тема 1.Административно-хозяйственная служба

Вопросы для изучения:

1. Организационно-управленческая структура АХС.
Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия.
2. Должностные обязанности и квалификационные требования работников АХС.
3. Основные технологические документы АХС гостиницы.
4. Приём на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.
5. Планирование работы АХС и взаимодействие её с другими службами гостиницы.
6. Характеристика важнейших услуг в АХС.
7. Социальные аспекты качества хозяйственной службы.

Вопросы для самопроверки:

1. Определите роль и значение АХС в деятельности гостиницы.
2. Какова роль человеческого фактора в работе АХС?
3. Перечислите критерии оценки качества обслуживания в АХС.
4. Перечислите основные законодательные и нормативные документы регулирующие деятельность гостиничных предприятий
5. Кто относится к персоналу АХС гостиницы?
6. Составьте графики работы персонала АХС.

1.2. Тема 2.Организация обслуживания на этажах гостиницы.

Вопросы для изучения:

1. Характеристика службы эксплуатации номерного фонда.
2. Поэтажный персонал. Технология работы поэтажного персонала.
3. Виды гостиничных помещений.
4. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
5. Типы белья, комплектация, замена белья.
6. Типы моющих, чистящих, дезинфицирующих средств; комплектация, закупка, хранение.
7. Типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации.
8. Виды технических средств.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие основные функции выполняет персонал службы эксплуатации номерного фонда?

2. Какие виды уборочных работ Вам известны?
3. Какие уборочные работы выполняют в вестибюле?
4. Расскажите о видах уборочных работ в номерах и в чем их различие?
5. В чем различие текущей, промежуточной и генеральной уборок?
6. Расскажите о порядке смены постельного белья.
7. Расскажите о пылеудалении при проведении уборочных работ.
8. Расскажите об уборке в холлах, гостиных, коридорах.
9. Каковы требования, предъявляемые к санитарному содержанию помещений для хранения чистого и грязного белья?
10. Какие существуют типы гостевых принадлежностей?
11. Составьте последовательность уборки номерного фонда.

1.3. Тема 3. Организация обслуживания особо -важных персон (ВИП).

Вопросы для изучения:

1. Организация обслуживания ВИП гостей.
2. Стиль в обслуживании ВИП гостей.
3. Персонализированные услуги в гостинице.
4. Технология выполнения и контроль качества различных видов уборочных работ в номерах, занятых ВИП гостями.
5. Униформа в гостинице.
6. Оставленные и забытые клиентом вещи
7. Санитарно-гигиенические принадлежности.

Вопросы для самопроверки:

1. Опишите понятие - программы различной тематики: «Постоянный гость», «Клуб звёзд».
2. Дайте определение: карты-задания промежуточной уборки номеров для ВИП гостей?
3. Как укомплектована тележка горничной?
4. Из чего состоит ВИП набор?

1.4. Тема 4. Виды услуг.

Вопросы для изучения:

1. Правила поведения персонала гостиниц.
2. Стиль в обслуживании гостей.
3. Основные правила ведения телефонных переговоров.
4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
5. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.
6. Структура гостиничных услуг.

7. Перечень предоставления платных дополнительных услуг.
8. Бесплатные услуги.
9. Организация бытового обслуживания.
10. Транспортные услуги.
11. Документация при предоставлении дополнительных платных услуг.

Вопросы для самопроверки:

1. Опишите требования к работникам, контактирующим с гостями.
2. Как происходит работа с жалобами клиентов?
3. Культура обслуживания клиентов, ее основные направления.
4. Перечислите общие правила общения персонала с гостем.
5. Расскажите правила общения с клиентом по телефону.
6. Перечислите требования, предъявляемые к внешнему виду и гигиене персонала предприятий индустрии гостеприимства.
7. Каким образом определяется удовлетворенность клиента качеством обслуживания в гостиницах?
8. Перечислите дополнительные платные услуги.
9. Дайте определение понятия «дополнительный сервис».
10. Расскажите о работе фитнес-центра в гостинице.
11. Опишите услуги кейтеринга гостиничного предприятия.
12. В чем заключается деятельность гаражной службы отеля.
13. Какие бытовые услуги оказывает клиентам гостиничное предприятие?

1.5. Тема 5. Услуги питания в номерах (рум-сервис).

Вопросы для изучения:

1. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
2. Рестораны и бары гостиницы. Кухня ресторана при гостинице.
3. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию.
4. Обслуживание гостей в зале ресторана.
5. Секция обслуживания номеров.
6. Отдел обслуживания массовых мероприятий.
7. Банкетное обслуживание.
8. Служба рум-сервис и её обязанности.
9. Правила предлагающей продажи.

Вопросы для самопроверки:

1. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?
2. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
3. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.
4. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
5. Чем отличается континентальный завтрак от английского?

6. Какие методы обслуживания используются при организации завтраков, обедов и ужинов? Опишите их.
7. Приведите классификацию банкетов.
8. Что Вам известно о порядке сервировки стола?
9. Как готовят зал к обслуживанию посетителей?
10. В чем заключается подготовка посуды и приборов к обслуживанию?
11. Дайте определение понятиям "статичное" и "цикличное" меню.

1.6. Тема 6. Учёт оборудования и инвентаря гостиницы.

Вопросы для изучения:

1. Инвентаризация оборудования гостиницы.
2. Учёт спецодежды и форменной одежды.
3. Учёт белья и посуды в гостинице.

Вопросы для самопроверки:

1. Какая документация оформляется по учёту оборудования?
2. Как составить акт на списание инвентаря и оборудования?

1.7. Тема 7. Безопасность жизни и здоровья проживающих.

Вопросы для изучения:

1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
2. Организация безопасности клиентов гостиницы.
3. Охрана труда и техника безопасности

Вопросы для самопроверки:

1. В чем заключаются особенности обеспечения безопасности клиентов на предприятиях гостеприимства?
2. Опишите систему пожарной безопасности гостиницы.
3. Какие требования по технике безопасности должен соблюдать персонал гостиницы и гостиничного ресторана?

1.8. Тема 8. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Вопросы для изучения:

1. Правила обращения с магнитными ключами.
2. Организация хранения личных вещей проживающих.
3. Методы предотвращения гостиничных краж.

Вопросы для самопроверки:

1. Как пользоваться депозитными ячейками, сейфами, камерой хранения?
2. Для чего используют электронные мини-сейфы в номерах?

2. Контрольная работа №1

Варианты контрольной работы

Вариант 1. Виды гостиничных услуг, их классификация.

Вариант 2. Правила оказания услуг в гостиничном предприятии.

Вариант 3. Работа с жалобами клиентов в гостиничных предприятиях.

Вариант 4. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

Вариант 5. Организация обслуживания особо - важных персон (VIP гостей). Униформа, применяемая в гостинице.

Вариант 6. Услуги питания в номерах(room-service), организационная структура, технология работы.

Вариант 7. Административно - хозяйственная служба, организационно-управленческая структура, должностные обязанности персонала.

Вариант 8. Основные технологические документы, используемые в работе службы эксплуатации номерного фонда.

Вариант 9. Технология работы службы эксплуатации номерного фонда.

Вариант 10. Правила предлагающей продажи, используемые в работе службы обслуживания питанием в номерах (room-service).

Вариант 11. Основные технологические документы, используемые в работе службы питания, организационно-управленческая структура службы питания гостиницы.

Вариант 12. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика.

Вариант 13. Организация обслуживания на этажах гостиницы, технология работы поэтажного персонала.

Вариант 14. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность, виды уборки номера, этапы и процессы уборки номера)

Вариант 15. Инвентаризация в гостиничных предприятиях, современные

технологии.

Вариант 16. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
Виды гостиничных помещений.

Вариант 17. Экскурсионное обслуживание в гостиницах.

Вариант 18. Спортивно-оздоровительные услуги гостиничного предприятия.

Вариант 19. Работа сервис-бюро в гостинице.

Вариант 20. Безопасность жизни и здоровья проживающих, нормативная документация, правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях.

Вариант 21. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Правила обращения с магнитными ключами.

Вариант 22. Методы предотвращения гостиничных краж. Использование депозитных ячеек и электронных мини-сейфов.

Вариант 23. Услуги питания, предоставляемые гостиницей.

Вариант 24. Бытовое обслуживание в гостинице.

Вариант 25. Бельевое хозяйство в гостинице, работа прачечной-химчистки.

Вариант 26. Методы предотвращения гостиничных краж. Использование депозитных ячеек и электронных мини-сейфов, работа камеры хранения.

Вариант 27. Анимационные услуги в гостинице.

Вариант 28. Информационные услуги в гостинице. Информационная папка для гостей.

Вариант 29. . Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии.

Вариант 30. Учет оборудования и инвентаря гостиницы. Учет спецодежды и форменной одежды. Учет белья и посуды.

3. Требования к выполнению домашней контрольной работы

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.

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

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). Стиль 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. Приём, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений сред. профф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2016;
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. сред. проф.образованияю. - М.: Издательский центр «Академия», 2010;
3. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010;
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник - М.: Издательский центр «Академия», 2015;
5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие.- М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2008;
6. Тимохина Т.Л. Организация обслуживания и приёма туристов: учебное пособие. - М.:ИД «Форум»: ИНФА-М, 2009;

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-protse-ssse-pro , свободная.
2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице- [Электронный ресурс], форма доступа: 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 – 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. Официальный сайт компании консалтинговых услуг **Hotel Consulting and Development Group**

6. Контрольная работа №2

Контрольная работа №2 заключается в изучении методического пособия по составлению резюме. Резюме оформляется согласно прилагаемому бланку, сдаётся преподавателю на проверку в электронном и в распечатанном виде, вкладывается в мультифору.

Прежде чем пригласить соискателя на собеседование, работодатель или сотрудник отдела кадров изучает его **резюме**. Именно поэтому вам необходимо составить его так, чтобы произвести самое благоприятное впечатление.

Интернет-ресурс:

Подробнее: <http://www.kakprosto.ru/kak-119426-kak-sostavit-effektivnoe-rezyume#ixzz2yRDdTbzs>

Методические указания

Как составить эффективное резюме



Инструкция

1. Подготовьте документ в Microsoft Word. Выберите шрифт – Times New Roman, 12 пт. Обозначьте поля. Оформите заголовок, написав слово «Резюме» по центру страницы и выделив его полужирным шрифтом. Выберите в меню «Абзац» пункт «Выровнять по ширине» или «Выровнять по левому краю». Наименования всех разделов лучше всего выделять полужирным шрифтом, а между отдельными пунктами оставлять пустую строку. Объем документа – не более 1,5-2 [страниц](#). Для составления **резюме** вы можете воспользоваться и одним из шаблонов, представленных в Microsoft Publisher.
2. Обязательно укажите в разделе «Личные данные» Ф.И.О. и контактную информацию (номера телефонов, адрес электронной почты). Если для работодателя это является принципиальным, вы можете предоставить ему сведения о дате рождения, семейном положении и наличии детей.

Так, ряд вакансий подразумевает возрастные ограничения, о чем может быть указано в требованиях к соискателю. А проблемы с маленькими детьми нередко препятствуют переезду или командировкам.

3. В разделе «Цель» укажите наименование вакансии, на которую вы претендуете. Если вы хотите, чтобы ваше **резюме** было рассмотрено по нескольким позициям, перечислите их. Однако не упоминайте в одном ряду вакансии, требующие разных профессиональных навыков.
4. Не указывайте, что у вас неоконченное высшее образование. Работодатель может прийти к выводу, что вы ушли из вуза, не окончив курса обучения. Если вы – студент, то так и напишите. Приведите полностью наименование высшего учебного заведения, а не аббревиатуру (за исключением нескольких известных в стране вузов, таких, как МГУ или ВШЭ), название факультета, специальность или ученую степень. Укажите наименования дополнительных курсов и номера свидетельств об их окончании.
5. В разделе «Опыт работы» перечислите организации, в которых вы работали, в обратном хронологическом порядке. Каждая позиция должна быть оформлена следующим образом:- время работы;- наименование организации;- ваша должность;- численный состав организации;- ваши обязанности и достижения.
6. В разделе «Профессиональные качества» приведите список ваших умений и навыков, которые вы приобрели за годы учебы и работы. Не забывайте, что они должны иметь отношение к вакансии. Не указывайте в разделе «Личные качества», что у вас отличное чувство юмора и нет вредных привычек. Воспользуйтесь лучше шаблонными формулировками. Например: имею активную жизненную позицию, ответственен, хороший организатор, креативен, эрудирован, легкообучаем и т.п., в зависимости от вакансии. Работодателю ни к чему легкообучаемый сотрудник, претендующий на должность заместителя генерального директора компании.
7. Включите в раздел «Дополнительная информация» все, что сможет повысить вашу ценность как сотрудника. Это:- знание иностранных языков и степень владения ими;- навыки работы с ПК и специальными программами;- наличие водительских прав и опыт вождения;- готовность к переезду и командировкам и т.п.
8. Постарайтесь перечислить в разделе «Интересы» только те ваши увлечения, которые смогут вас охарактеризовать как человека, действительно подходящего для этой работы. Так, если вы увлекаетесь

экстремальными видами [спорта](#), не пишите об этом в **резюме** на должность бухгалтера. Иначе это может не понравиться работодателю, заботящемуся о стабильной [деятельности](#) организации.

9. Составьте сопроводительное письмо к **резюме**. Напишите, почему именно вам работодатель должен отдать предпочтение. Отсылая **резюме** по электронной почте, укажите в поле «Тема» наименование вакансии, на которую вы претендуете. Текст сопроводительного письма разместите в поле для основного сообщения. Прикрепите **резюме** и портфолио (если это необходимо).

Бланк резюме (образец формы)

ФОТО

Фамилия Имя Отчество

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Дата рождения: _____

Возраст: _____

Семейное положение: _____
(статус, дети, их возраст)

Адрес: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

ЦЕЛЬ: соискание (укажите название должности на которую претендуете)

ОБРАЗОВАНИЕ: (укажите в обратном хронологическом порядке полученное основное образование)

Период обучения	Название учебного учреждения	Факультет	Специализация	Квалификация

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: (указывается в обратном хронологическом порядке)

Название пройденного курса	Название организации, проводившей курсы	Год окончания

ОПЫТ РАБОТЫ: (укажите предыдущие места работы в хронологическом порядке, начиная с последнего)

Должность, период работы
Название организации

Основные обязанности: (перечислите основные выполняемые обязанности и особенно подчеркните те, которые напрямую пересекаются с предполагаемой должностью; не указывайте несуществующего опыта)

Профессиональные достижения: (указывайте только положительные достижения, например увеличение продаж, внедрение проектов и т.д.)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ: (перечислите приобретенные навыки и умения, которые могут способствовать решению профессиональных задач)

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: (укажите любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве)

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. Гузеев 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.

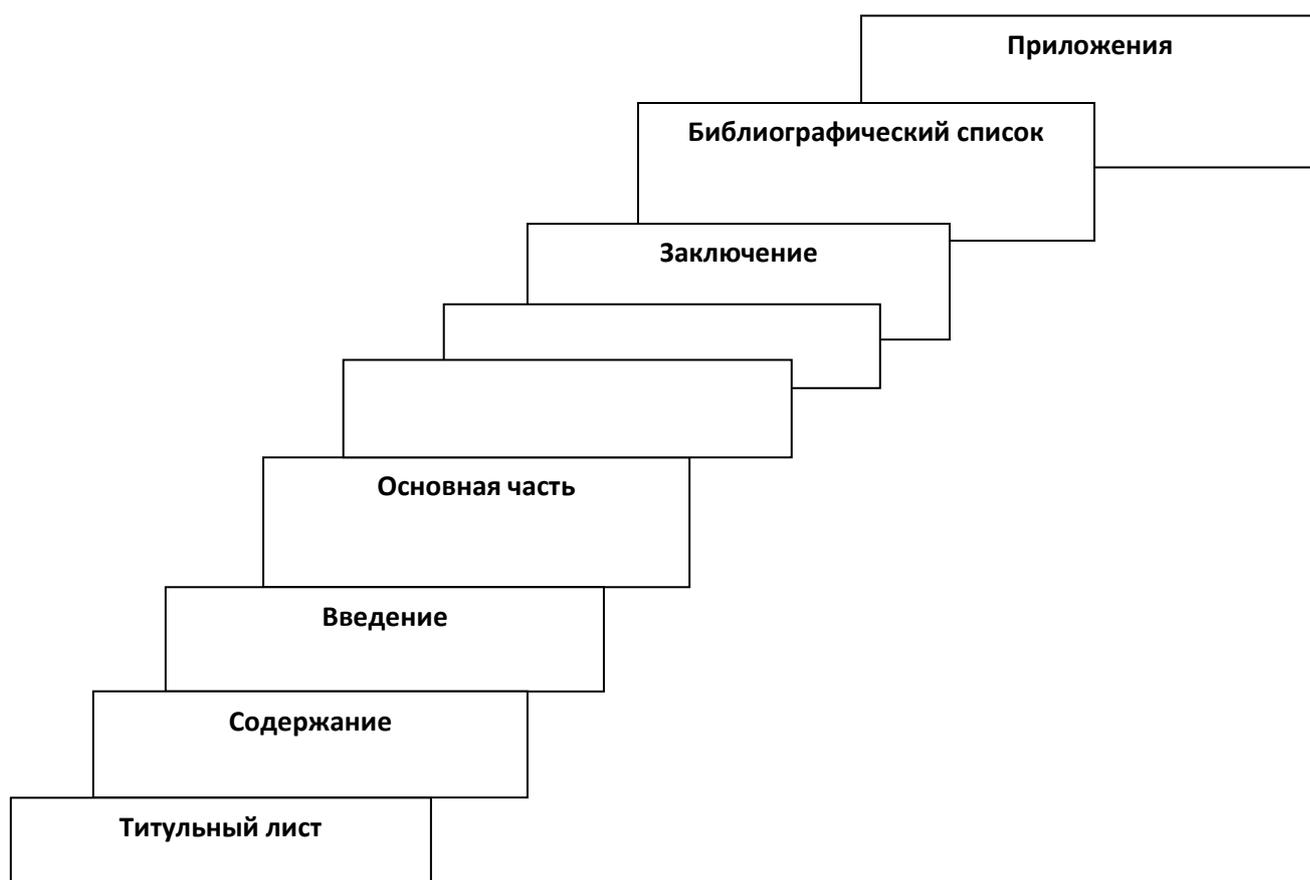


Рисунок 1. Структура текстового документа контрольной работы

**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 обслуживания гостей в процессе проживания
студента (студентки) заочного отделения
группы ЗГС 301
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № ____

Тема _____

Проверил: преподаватель МДК 03

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Большакова Наталья Михайловна

Оценка: _____(подпись)

Дата _____

Байкальск, 20_____