Государственное автономное профессиональное

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

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

**учебной дисциплины (МДК 01.01)**

**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2022

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 **43.02.14 Гостиничное дело**

**Разработчик:**

Большакова Н.М., преподаватель ГАПОУ БТОТиС.

Методические рекомендации по выполнению домашних контрольных работ для студентов одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**Содержание**

|  |
| --- |
| Введение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4 |
| 1. Содержание дисциплины \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_6 |
| 2. Варианты контрольных работ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_9  3. Требования к выполнению домашней контрольной работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11  4. Оформление контрольной работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_12 |
| 5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_13 |
| Приложения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16 |
|  |

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 гостей, 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.

Также знание стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы, методов планирования труда работников службы приема и размещения.

**Цель данного пособия** – помощь студентам при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» 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 для самостоятельного изучения**

**Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и**

**размещения с гостями**

|  |  |
| --- | --- |
| *Самостоятельное изучение теории по темам:* | **11** |
| Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | 2 |
| Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. | 1 |
| Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | 1 |
| *Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.* | *2* |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. | 1 |
| Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. | 1 |
| Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | 1 |
| *Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей* | *2* |
| ***Самостоятельное выполнение практической работы по темам:*** | **2** |
| Составление квалификационных требований для работников службы приема и размещения | 2 |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельной работы.**  **Самостоятельная работа № 1** | **3** |
| *Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы* | *2* |
| *Составление перечня оборудования службы приема и размещения.* | *1* |

**Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **11** |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | 3 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 4 |
| *Работа с жалобами гостей* | *2* |
| *Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем* | *2* |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Самостоятельное выполнение практических работ*** | ***18*** |
| *Практическое занятие №4 «Определение численности и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами».* | *2* |
| *Практическое занятие № 5 «Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения».* | *2* |
| *Практическое занятие № 6 «Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме».* | *2* |
| *Практическое занятие № 7 «Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы»* | *2* |
| *Практическое занятие №8 «Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице»* | *2* |
| *Практическое занятие №9 «Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения»* | *2* |
| *Практическое занятие №10 «Составление схемы размещения туриста»* | *2* |
| *Практическое занятие №11 «Анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы»* | *2* |
| *Практическое занятие №12 «Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуг минибара клиенту»* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельной работы.**  **Самостоятельная работа № 2** | **1** |
| *Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.* | *1* |
| **Контрольная работа № 1**«Организация и технология работы службы приема и размещения» | 1 |

**Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **11** |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные,полуавтоматизированные и автоматизированные. | *1* |
| *Предоставление услуг питания* | *2* |
| *Поощрительные программы и программы лояльности для гостей* | *2* |
| *Продажа гостиничных пакетов* | 2 |
| *Автоматизированные системы в службе приема и размещения* | *2* |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | 1 |
| Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | 1 |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий.** | **12** |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. | 1 |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | 1 |
| Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 1 |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 1 |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 2 |
| Особенности поселения гостей от группыОсобенности поселения коллектива. | 1 |
| Переселение гостя из номераПодселение к гостю в номер | 1 |
| Комплексное задание по модулю FrontOffice | 2 |
| *Решение задач* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельных работ.**  **Самостоятельная работа № 3** | **5** |
| *Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу* | *1* |
| *Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом* | *2* |
| *Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.* | *1* |
| *Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк* | *1* |
| **Самостоятельное выполнение контрольной работы.**  **Контрольная работа № 2** «Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки» | 1 |

**Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **8** |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 3 |
| Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя. *(Виды отчетной документации)* | 3 |
| *Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий.** | **4** |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 2 |
| *Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельной работы.**  **Самостоятельная работа № 4** | **2**  **2** |
| *Заполнение и обработка заявок и бланков.* | *1* |
| *Заполнение регистрационной карточки гостя. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.* | *1* |

**Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **7** |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы | 2 |
| Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов | 2 |
| Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами | 1 |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 1 |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | 1 |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий.** | **5** |
| Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя | 1 |
| *Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения* | *2* |
| Работа со счетами гостей. | 1 |
| Оплата услуг. Выписка гостя. | 1 |
| **Самостоятельная работа № 5** | **3** |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельной работы.** | **3** |
| *Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.* | *1* |
| *Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.**Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.* | *1* |
| *Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.* | *1* |
| **Самостоятельное выполнение контрольной работы.** | 1 |
| **Контрольная работа № 3 «**Оформление выезда гостя и процедура его выписки**»** | **1** |

**Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **4** |
| Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | 2 |
| Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 2 |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий.** | 3 |
| *Организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля* | *3* |

**Тема 3.2. Организация ночного аудита**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала.** | **2** |
| Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации | 2 |
| **Самостоятельное выполнение самостоятельной работы.** | 1 |
| **Самостоятельная работа № 6** | **1** |
| *Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла* | *1* |

**2.** **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 |

### Варианты контрольной работы

**Вариант 1** Стандарты качества обслуживания в службе приёма и размещения

**Вариант 2** Организация ночного аудита. Правила выполнения

**Вариант 3** Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров

**Вариант 4** Правила предоставления гостиничных услуг

**Вариант 5** Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей

**Вариант 6** Виды и категории виз. Понятие миграционной карты

**Вариант 7** Категории гостей. Особенности поселения

**Вариант 8** Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Общие положения

**Вариант 9** Поощрительные программы и программы лояльности

**Вариант 10** Особенности работы с постоянными и VIP-гостями

**Вариант 11** Речевые стандарты при обращении с гостями

**Вариант 12** Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем

**Вариант 13** Правила регистрации и поселения иностранных гостей

**Вариант 14** Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги

**Вариант 15** Поселение в номер. Демонстрация и назначение номера

**Вариант 16** Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями

**Вариант 17** Работа с туристскими и корпоративными группами

**Вариант 18** Современные подходы в работе с жалобами гостей

**Вариант 19** Виды и формы документации в деятельности службы приёма и размещения

**Вариант 20** Продажа гостиничных пакетов

**Вариант 21** Стандарты качества обслуживания гостей при выписке

**Вариант 22** Процесс поселения в гостиницу

**Вариант 23** Минимальные требования к средствам размещения и номерам средств размещения различных категорий

**Вариант 24** Система контроля доступа в помещения гостиницы

**Вариант 25** Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приёма и размещения

**Вариант 26** Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

**Вариант 27** Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала

**Вариант 28** Составление графика работы персонала службы приема и размещения гостей

**Вариант 29** Автоматизированные системы в службе приёма и размещения

**Вариант 30** Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю

**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 преподавателю в электронном и печатном видах.

Преподаватель Большакова Наталья Михайловна

[bolshakova.natalya.1972@mail.ru](mailto:bolshakova.natalya.1972@mail.ru)

**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, схемами, таблицами, фотографиями. После изложения каждого вопроса следует делать выводы. Следует помнить, что при освещении темы работы следует делать сноски на используемые источники. Объём основной части 6-10 страниц

Основные положения и выводы работы должны быть обобщены в **заключении.** Объём 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. 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. учрежденийсред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательскийцентр «Академия», 2015  
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма игостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.:КНОРУС, 2016 – 200с.  
4. Hotels&Catering. “ExpressPublishing”, VirginiaEvans 2015 г.  
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничнаяиндустрия: учебникдляСПО / Т. Л.Тимохина. — М.:ИздательствоЮрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональноеобразование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>   
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.:ИздательствоЮрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональноеобразование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblioonline.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>   
**Журналы:**- «Отель»;  
- «Пять звезд»;  
- «Гостиница и ресторан»;  
- «PRO - отель».

**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»

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная";
2. «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;
3. 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-obsluzhivaniya-gostei-v-protsesse-pro](http://www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obsluzhivaniya-gostei-v-protsesse-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 Рассии);
20. www.hotelconsulting.ru. Официальный сайт компании консалтинговых услуг **Hotel Consulting and Development Group**
21. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>
22. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
23. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
24. <http://prohotel.ru/>

**Приложение 1**

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 ХХ 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.

**Приложения**

**Библиографический список**

**Заключение**

**Основная часть**

**Введение**

**Содержание**

**Титульный лист**

Рисунок 1. Структура текстового документа контрольной работы

**Приложение 3**

***Образец оформления титульного листа***  
***домашней контрольной работы***  
Государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение Иркутской области

«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа   
по дисциплине **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**  
студента (студентки) заочного отделения  
группы ЗГД- 203   
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

Тема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
Проверил: преподаватель МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Большакова Наталья Михайловна  
  
Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Байкальск, 20\_\_