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 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2024

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

**Содержание**

|  |
| --- |
| Введение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4  |
| 1.Содержание дисциплины \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5  |
| 2.Варианты контрольной работы №1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_73. Требования к выполнению домашней контрольной работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 94. Оформление контрольной работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10  |
| 5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_126. Контрольная работа № 2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 15  |
| Приложения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 |
|  |

### Введение

Учебная дисциплина «МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» 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 «МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». В методических указаниях рассмотрены элементы гостиничного сервиса, принципы и нормы гостиничного обслуживания, профессиональные требования к персоналу гостиничного предприятия, требования к обслуживанию гостей во время проживания гостиниц различного типа, организация поэтажного обслуживания номерного фонда, технология и организация уборки номеров, организация работы прачечной-химчистки гостиницы, организация предоставления дополнительных услуг 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 «МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» 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**

**Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **12** |
|  Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.  | 2 |
|  Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 2 |
|  Нормы расхода чистящих и моющих средств.  | 2 |
| Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.  | 2 |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.  | 2 |
|  Деловое общение. Этика и этикет. | 2 |
| **Самостоятельное выполнение практических заданий** | **5** |
| Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.  | 3 |
| Оформление контроля качества уборки номеров. | 2 |
| ***Самостоятельная работа № 1***  | ***4*** |
| *С. р. № 1 «Разработка стандарта горничной для конкретной гостиницы»* | *4* |

**Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **6** |
|  Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2 |
| Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.  | 2 |
| Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.  | 2 |
| **Самостоятельное выполнение практических заданий** | **3** |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 3 |
| ***Самостоятельная работа №2*** | ***4*** |
| *С. р. № 2* *«Изучение современных способов учета и управления имуществом в гостиничных предприятиях», работа с интернет-ресурсами.* | *4* |

**Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **3** |
|  Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».  | 1 |
| *Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей* | *1* |
| *Программы лояльности* | *1* |
| ***Самостоятельная работа № 3***  | ***4*** |
| *С. р. № 3 «Составление технологических карт различных видов уборки»* | *4* |

**Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **4** |
| *Бельевое хозяйство* | *1* |
| *Персонал прачечной-химчистки гостиницы* | *1* |
| Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.  | 1 |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.  | 1 |
| **Самостоятельное выполнение практических заданий** | **4** |
| Расшифровка ярлыков текстильных изделий.  | 3 |
| *Составление схемы работы прачечной-химчистки гостиницы* | *1* |

**Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **7** |
| *Организация работы службы безопасности* | *2* |
| Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.  | 2 |
| Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.  | 1 |
| Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.  | 1 |
| Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.  | 1 |

**Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **3** |
| Воровство в гостинице.  | 1 |
| Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.  | 1 |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.  | 1 |

**Тема 2.5. Виды услуг в гостинице**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | **14** |
| *Назначение, оборудование и услуги бизнес центра* | *2* |
| *Предоставление услуги сервис-бюро* | *1* |
| *Организация экскурсионного обслуживания* | *1* |
| *Технология оказания телекоммуникационных услуг* | *1* |
| *Оказание персональных, торговых и банковских услуг* | *1* |
| *Оказание транспортных услуг проживающим* | *2* |
| *Организация отдыха и развлечений* | *2* |
| *Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса* | *2* |
| *Организация предоставления СПА-услуг* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение практических заданий** | **11** |
| *Разработка анимационной программы* | *3* |
| *Составление сметы расходов анимационного мероприятия* | *2* |
| *Разработка приветствия гостя для конкретной гостиницы* | *2* |
| *Разработка стандарта аренды автомобиля* | *2* |
| *Составление таблицы «Воздействие СПА-процедур на организм человека»* | *2* |
| ***Самостоятельная работа №4*** | ***2*** |
| *С. р. №4 Изучение нормативного документа «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ // Российская газета от 26 ноября 2020 г. № 267.», составление конспекта* | *2* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельная работа по курсовому проекту** | ***12*** |
|  Выбор темы курсовой работы  | ***2*** |
|  Основные правила представления введения и понятийного аппарата.  | ***2*** |
|  Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала | ***2*** |
| Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. | ***2*** |
| Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками  | ***2*** |
| Изучение методического пособия по написанию курсовой работы | ***2*** |

1. **Контрольная работа №1**

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**. 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.** Структура службы эксплуатации номерного фонда  |
| **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.** Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, бэлменов) |
| **Вариант 11.** Назначение, оборудование и услуги бизнес-центра |
| **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.** Предоставление услуги питания в номерах, работа room-service**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.**Вариант27.** Анимационные услуги в гостинице. **Вариант28**. Информационные услуги в гостинице. Информационная папка для гостей.**Вариант29.** Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии**.** |

**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 преподавателю в электронном и печатном видах.

Преподаватель Большакова Наталья Михайловна

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. 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. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2019. - 320 с
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 304 с.
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 320 с.
4. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 224 с.
5. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 80 с
6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: М.: Издательский центр "Академия", 2016.-304 с.
7. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник-М.: Издательский центр "Академия", 2015.- 320 с.
8. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник- Издательский центр"Академия", 2015.- 240 с.
9. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2014.- 224 с.
10. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.- 208 с.
11. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 320 с.

**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. «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;
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» Вступил в силу 21.10.2015 года;
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. Учреждений сред. проф. образования – М.: Издательский центр "Академия", 2012.-208 с.
6. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничногохозяйства: учебное пособие - М.: КНОРУС, 2011.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: - М.: Издательский центр "Академия", 2011.- 224 с.
8. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие – 2 – е изд., испр. – М.: Издательско -торговая корпорация «Дашков и К°», 2010.-328 с.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2009.-304 с.
10. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие.- М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2008.
11. Тимохина Т.Л. Организация обслуживания и приёма туристов: учебное пособие. - М.:ИД «Форум»: ИНФА-М, 2009.
12. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие – Альфа-М: ИНФРА-М,2012;
13. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: учебник - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К◦», 2008;
14. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К◦», 2010;
15. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебник ИЦ «Академия» 2011;
16. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц: учебник ИЦ «Академия» 2014;
17. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник ИЦ «Академия» 2009.
18. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: учебник

- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К◦», 2008;

 20. Волков Ю.Ф.. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. -Ростов н/Д: Феникс, 2007.

**Интернет-ресурсы:**

1. Журнал Академия Гостеприимства: [Электронный ресурс], форма доступа: <http://hotel-rest.biz>.
2. Журнал «Гостиничное дело: [Электронный ресурс], форма доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>.
3. Искусство гостеприимства. Гостиничный бизнес. Журнал Современный отель-

[Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>.

1. Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса и все про отели- [Электронный ресурс], форма доступа: <http://hotelier.pro>.
2. Портал о гостиничном бизнесе. Гостиничный бизнес в России - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://prohotel.ru>.
3. Цены, бронирование, схемы расположения гостиниц - [Электронный ресурс], форма доступа:[booking.com/Гостиницы](http://yabs.yandex.ru/count/HGE3SndtqYq40000ZhlE_dq5KfK1cm9kGxS198Y_RKTH18cJC0IOM9wk8o82dQJVE06cH8guet-k1jom_Dny2BsyKi3e1QfHfQsTJWcyflCr0uq1tG7Ua2JqaRNt5HiBb_1Nny4n0K6x3u-bGpcOdxuHIam6ap-P1KACeEK60hQGghIraAgqeAuy8WwleEK60hEWnEi4j92gjDckF28Esg34wmIKcnuEfv6E2wYmG5bp1wJ00000k0skzCR0txQ4-iW4iG6oe1000hcatpW1k_c86B--sot20S7__________m_2zGag8Ifj_Rq3nOyFp8CBqW7J__________yFxW7R_jIaB0aX4UG5tp_jWZry8000), свободная.
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса -[Электронный ресурс], форма доступа: www.frontdesk.ru.
5. "Эффективный менеджер гостиницы"- [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=JBXbQXrobqg>.
6. Фирменные стандарты горничной Отеля Ри - Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.trizri.ru/management/?id=102&name=firmennye_standarty_gornichnoy_otelya_ri>
7. Учебный фильм для проф колледжей "Гостиничное дело - [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=c4KClgQYwLU>.
8. Презентация - 1 Менеджмент гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания гостей - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.myshared.ru/slide/769894>.
9. ИГБиТ РУДН: мастер-класс "Искусство сервировки" - [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=jl6OtCN85vA>.
10. Гостиница Прибалтийская (Русская версия) - Видео инструкция по уборке номера для горничной **-** [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=YuK84qtNoJM>
11. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html>, свободная.
12. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php> , свободная.
13. http: // tourlib.net/books\_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
14. http: // www.prohotel.ru. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
15. http: // www.socmart.com.ua. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
16. http: // www.turnovosti.com.ua. – Колмовская Н. Подводные камни отельного бизнеса.
17. http: // www.wise-travel.ru / news. – Новости туризма.
18. http: // www.news.turizm.ru/ russia. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
19. http://www.fms.gov.ru/ - официальный сайт Федеральной миграционной службы
20. http://www.garant.ru/ - информационно-правовой портал «Гарант»
21. http://www.consultant.ru/ - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
22. http://media.prohotel.ru/novosti/32.html Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.
23. http://all-hotels.ru Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
24. http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1 Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства
25. http://www.russiatourism.ru- Федеральное Агентство по туризму РФ
26. http://www.prohotel.ru/- Портал про гостиничный бизнес
27. http://www.panor.ru/journals/gosdel/- Гостиничное дело
28. http://all-hotels.ru Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
29. 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**](http://www.kakprosto.ru/kak-119426-kak-sostavit-effektivnoe-rezyume#ixzz2yRDdTbzs)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Методические указанияКак составить эффективное резюме**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](http://www.kakprosto.ru/kak-4772-kak-ubrat-numeraciyu-stranic). 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](http://www.kakprosto.ru/kak-35945-kak-vybrat-vid-sporta), не пишите об этом в **резюме** на должность бухгалтера. Иначе это может не понравиться работодателю, заботящемуся о стабильной [деятельности](http://www.kakprosto.ru/kak-58162-kak-zapolnit-zayavlenie-o-podtverzhdenii-osnovnogo-vida-ekonomicheskoy-deyatelnosti) 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)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФОТОФамилия Имя ОтчествоОСНОВНАЯ 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** | **Годокончания** |
|  |  |  |

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*) |

 |

**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 №1 №2
по дисциплине МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

студента (студентки) заочного отделения
группы ЗГД-203 (ЗГД-303)
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

Тема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил: преподаватель МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Большакова Наталья Михайловна

Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Байкальск, 20\_\_\_\_