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)**

**МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности Портье**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2021

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 одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол №1 от«31»августа 2021г.

|  |
| --- |
| Введение ………………………………………………………………………4 |
| 1.Содержание дисциплины ………………………………………………….6 |
| 2. Варианты контрольной работы ………………………………………….10  3. Требования к выполнению домашней контрольной работы …………14  4. Оформление контрольной работы……………………………………….16 |
| 5. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы……………………….18 |
| Приложения………………………………………………………………….20 |
|  |

**Содержание**

### 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 должность Портье предполагает владение не толь­ко технологией обслуживания гостей, но и способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ, особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы, каналы и технологии продаж гостиничного продукта, ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия, принципы создания системы «лояльности» работы с гостями, методы максимизации доходов гостиницы, виды отчетности по продажам, 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. Основными функциями службы ночного портье и правилами выполнения ночного аудита;принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;правилами работы с информационной базой данных гостиницы.

**Цель данного пособия** – помощь студентам при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине «Технология выполнения работ по должности Портье».

Учебная дисциплина «Технология выполнения работ по должности Портье» 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 рекомендуемой литературы и Интернет-ресурсов, в приложении: как оформить титульный лист, как оформить список используемой литературы, структура контрольной работы.

**1. Содержание учебной дисциплины**

**Тема 1.1 Современное состояние и развитие гостиничного сервиса**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела. Перспективы развития гостиничного бизнеса |
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные и российские гостиничные цепи. Модели гостиничных цепей |
| Классификация средств размещения. |
| Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. |
| Классификация гостиничных номеров. Оборудование номеров для людей с ограниченными возможностями |
| Классификация гостиничных услуг. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Заполнение схемы «Классификация средств размещения» |
| Анализ индустрии гостеприимства города Байкальск |
| Анализ услуг, предоставляемых гостиницами города |

*Самостоятельная работа № 1*

|  |
| --- |
| История возникновения гостиниц |
| Основные понятия индустрии гостеприимства |

**Тема 1.2. Основные службы гостиничного предприятия**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Функции портье |
| Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей |
| Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы» |
| Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля |
| Организационная структура отеля, алгоритм взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. |
| Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Взаимодействие гостиничных служб. разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля |
| Анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций |
| Анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле. |

*Самостоятельная работа № 2*

|  |
| --- |
| Составление памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; |
| Составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи |
| Составление должностной инструкции портье |

**Тема 1.3 Организация работы службы приема и размещения**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения |
| Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности |
| Программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности портье |
| Стандарты внешнего вида |
| Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями |
| Речевые стандарты при общении с гостями |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей. |
| Функции и возможности АСУ |
| Анализ стандартов внешнего вида сетевых отелей |

*Самостоятельная работа № 3*

|  |
| --- |
| Национальные особенности гостей отеля из разных стран мира |

**Тема 1.4 Прием, регистрация и размещение гостей**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP- гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями). Особенности приема, регистрации и размещения VIP  гостей. |
| Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование |
| Предоставление культурной, исторической и туристической информации (касающейся данного региона) |
| Каналы и технологии продаж гостиничного продукта |
| Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия |
| Системы «лояльности» работы с гостями |
| Способы гарантирования и аннулирования бронирования |
| Процесс поселения в гостиницу. Демонстрация номера |
| Подтверждение брони |
| Бронирование от стойки |
| Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании |
| Заселение. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. |
| Требование к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей |
| Подготовка необходимой документации для проведения расчетов с гостями |
| Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Политика позднего выезда |
| Процедура выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. |
| Правила регистрации и поселения иностранных гостей |
| Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов |
| Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания |
| Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) |
| Работа с жалобами гостей |
| Экстраординарные ситуации |
| Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Предоставление информации об отеле по телефону |
| Подготовка письменного ответа на бронирование |
| Бронирование от стойки |
| Работа с АСУ при бронировании |
| Регистрация гостей при заселении в АСУ |
| Алгоритмы приема, хранения багажа и ценных вещей |
| Произведение расчетов с гостями |
| Оформление документов на оказание дополнительных платных услуг |
| Регистрация отъезда гостя. |
| Выставление счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация. |
| Работа с АСУ при выезде гостя. |
| Оформление документов при регистрации иностранного гражданина |
| Виды и категории виз |
| Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг |
| Принятие решений и их обоснование в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. |
| Решение ситуационных задач |

*Самостоятельная работа № 4*

|  |
| --- |
| Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории. |
| Культурные, исторические достопримечательности города |
| Подбор информации об отеле |
| Подбор информации различной направленности для рекомендации гостям по запросу |

**Тема 1. 5 Стандартное сопровождение гостей во время их пребывания в отеле**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Оставленные и потерянные клиентами вещи. Возмещение ущерба за порчу имущества |
| Составление актов на возмещение ущерба |
| Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами, наличными средствами. |
| Процедура передачи смены |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Актирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых и потерянных вещей |
| Выполнение операций с гостем при расчетах банковскими картами, наличными средствами |
| Передача смены |
| Порядок работы с банковскими картами |

*Самостоятельная работа № 5*

|  |
| --- |
| Составить сравнительную таблицу по выписке гостей, с указанием документов, которые гость получает при выписке. |
| Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей |

**2. Варианты контрольной работы (тема ДКР + ситуационная задача)**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные и российские гостиничные цепи. Модели гостиничных цепей.  *Ситуационная задача:* В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: услугами посыльного и заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, заказал билеты на концерт. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия. |
| **Вариант 2.** Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.  *Ситуационная задача:* По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия. |
| **Вариант 3.** Классификация гостиничных номеров. Оборудование номеров для людей с ограниченными возможностями.  *Ситуационная задача:* В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия. |
| **Вариант 4.** Организационная структура отеля, алгоритм взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.  *Ситуационная задача:* Найдите решение для следующей ситуационной задачи по выписке гостей из отеля: При заселении гостем был произведён авансовый платёж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Однако при проверке представленного ему счёта гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия. |
| **Вариант 5.** Экстраординарные ситуации. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.  *Ситуационная задача:* Вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Но при проверке счёта гостем выясняется, что реквизиты в счёте указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия. |
| **Вариант 6.** Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.  *Ситуационная задача:* В заявке на бронирование. Поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия. |
| **Вариант 7.** Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности.  *Ситуационная задача:* Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия. |
| **Вариант 8.** Алгоритм поселения, переселения и подселения гостей в номер.  *Ситуационная задача:* Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе в двухместные номера, в то время, согласно ранее предварительной заявке от турфирмы, они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличие. Ваши действия. |
| **Вариант 9.** Стандарты внешнего вида. Речевые стандарты при общении с гостями.  *Ситуационная задача:* Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия. |
| **Вариант 10.** Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.  *Ситуационная задача:* Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей:  К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя - электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия. |
| **Вариант 11.** Национальные особенности гостей отеля из разных стран мира.  *Ситуационная задача:* Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия. |
| **Вариант 12.** Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP- гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями).  *Ситуационная задача:* VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.  **Вариант 13.** Особенности приема, регистрации и размещения VIP гостей.  *Ситуационная задача:* Гости отеля – семья с двумя детьми (3 года и 10лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.  **Вариант 14**. Предоставление информации об отеле по телефону.  *Ситуационная задача:* Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.  **Вариант 15.** Индивидуальное и групповое бронирование.  *Ситуационная задача:* Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.  **Вариант 16**. Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе, в котором находится отель.  *Ситуационная задача:* Постоянный гость вашей гостиницы, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.  **Вариант 17.** Каналы и технологии продаж гостиничного продукта.  *Ситуационная задача:* К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 19 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.  **Вариант 18.** Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия.  *Ситуационная задача:* Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилёта выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А ещё двое – прибудут поездом. Ваши действия.  **Вариант 19.** Способы гарантирования и аннулирования бронирования.  *Ситуационная задача:* VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.  **Вариант 20.** Процесс поселения в гостиницу. Демонстрация номера.  *Ситуационная задача:* Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определённое время. Однако, из-за аварии на дороге и возникших серьёзных пробок, заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.  **Вариант 21**. Заселение. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.  *Ситуационная задача:* В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашёл случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.  **Вариант 22.** Требование к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении.  *Ситуационная задача:* Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.  **Вариант 23**. Системы «лояльности» работы с гостями.  *Ситуационная задача:* Прибывший гость не говорит по - русски и очень плохо говорит по - английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.  **Вариант 24.** Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Политика позднего выезда.  *Ситуационная задача:* Лицо на фотографии в документе, который даёт вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.  **Вариант 25.** Процедура выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.  *Ситуационная задача:* В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.  **Вариант 26.** Правила регистрации и поселения иностранных гостей.  *Ситуационная задача:* Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.  **Вариант 27.** Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов.  *Ситуационная задача:* Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 час. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.  **Вариант 28.** Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.  *Ситуационная задача:* В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: услугами посыльного и заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, заказал билеты на концерт. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.  **Вариант 29.** Работа с жалобами гостей.  *Ситуационная задача:* По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.  **Вариант 30.** Оставленные и потерянные гостями вещи. Возмещение ущерба за порчу имущества.  *Ситуационная задача:* В заявке на бронирование. Поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия. |

**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 умение грамотно использовать нормативные 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 варианта контрольной работы;

2. Подбор литературы, нормативного и иного материала;

3. Составление плана;

4. Оформление контрольной работы

5. Сдача работы преподавателю в печатном и электронном виде.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

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

**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.

**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 1-1,5 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 1-1,5 страницы.

**Ситуационная задача** выполняется в свободной описательной форме и оформляется после заключения.

Контрольная работа завершается списком использованных источников. При написании работы необходимо использовать не менее трёх 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), с заглавной буквы, 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**

**Нормативные правовые акты:**

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный Закон № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года (в ред. Федеральных законов от 28.06.2009 № 123-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. - 02.12.1996, № 49, ст. 5491.
2. О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и Кодекс РФ об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии: Федеральный закон от 05.02.2018 № 16-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 12.02.2018, № 7, ст. 976.
3. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ // Российская газета от 26 ноября 2020 г. № 267.
4. Об утверждении Положения о классификации гостиниц Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860.
5. ГОСТ Р 54603-2011 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». – М.: Стандартинформ, 2020.

**Основные источники:**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.  
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015  
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.:КНОРУС, 2016 – 200с..  
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-МК.В. Ишимцева  
5. Hotels&Catering. “ExpressPublishing”, VirginiaEvans 2015 г.  
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л.Тимохина. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>   
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio> online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1   
**Журналы:**- «Отель»;  
- «Пять звезд»;  
- «Гостиница и ресторан»;  
- «PRO - отель».

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>  
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>  
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>  
4. <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.  
**Электронные издания (электронные ресурсы):**

**Приложение 2**

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

**Приложения**

**Список использованной литературы**

**Заключение**

**Основная часть**

**Введение**

**Содержание**

**Титульный лист**

Рисунок 1. Структура текстового документа контрольной работы

**Приложение 3**

Государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение Иркутской области

«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа   
по дисциплине: МДК 05.01

Технология выполнения работ по должности Портье

студента (студентки) заочного отделения  
группы  ЗГД-103  
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

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

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

Байкальск, 2023