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 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2023

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 2023 г.

**Содержание**

|  |
| --- |
| Введение…………………………………………………………………………..4 |
| 1.Содержание дисциплины ……………………………………………………..6 |
| 2. Контрольная работа № 1………………………………………………………9  3. Требования к выполнению домашней контрольной работы……………….11  4. Контрольная работа № 2……………………………………………………....13  5. Оформление контрольных работ……………………………………………...21 |
| 6. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы…………………………….22 |
| Приложения………………………………………………………………………..28 |
|  |

### Введение

Учебная дисциплина «МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является специальной дисциплиной, формирующей профессиональные знания будущих специалистов гостиничной индустрии.

Основная задача курса:

Приобретение навыков в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Цель данного пособия – помощь студентам при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине «МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

При самостоятельном изучении и выполнении практических и самостоятельных работ студент должен знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

- способы управления доходами гостиницы;

- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей;

- методы управления продажами с учётом сегментации;

- 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;

- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

- виды отчетности по продажам.

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 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является междисциплинарным курсом, формирующим 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** Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | | **4** |
| *Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж* | | *1* |
| Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | | 2 |
| *Правила ведения телефонных переговоров, речевые стандарты при бронировании и продажах* | | *1* |
| **Самостоятельная работа № 1** | | ***3*** |
| 1 | *Составление организационной структуры управления службы бронирования* | *1* |
| 2 | *Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж* | *1* |
| 3 | *Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж* | *1* |

**Тема 1.2** Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | | **14** |
| *Гостиничные цепи.* | | *1* |
| *Обслуживание по звездам с точки зрения СМИ.* | | *1* |
| *Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий.* | | *1* |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация | | 1 |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | | 1 |
| *Создание благорасположения (гудвилл).* | | *1* |
| *Работа с жалобами гостей* | | *1* |
| Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | | 1 |
| Психологические модели потребительских мотиваций. | | 1 |
| Типы покупательских мотиваций и решений. | | 1 |
| *Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий* | | *1* |
| *Учёт психологических аспектов в обслуживание клиентов. Психогеометрическая концепция обслуживания* | | *1* |
| *Клиентоориентированный подход в гостиничном предприятии. Понятие клиентоориентированности.* | | *1* |
| *Уровни клиентоориентированности в деятельности гостиничной индустрии* | | *1* |
| **Самостоятельная работа № 2** | | ***2*** |
| *1* | *Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.* | *1* |
| *2* | *Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж* | *1* |

**Тема 2.1** Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | | **6** |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | | 2 |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | | 1 |
| *Ценообразование и виды тарифных планов в гостиничном бизнесе* | | *2* |
| *Комиссионное вознаграждение* | | *1* |
| **Самостоятельная работа № 3** | | ***2*** |
| *1* | *Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий* | *1* |
| *2* | *Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования* | *1* |

**Тема 2.2** Особенности работы с клиентами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теории** | | **8** |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | | 2 |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | | 2 |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования | | 2 |
| Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | 2 |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий** | | 18 |
| Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | | 2 |
| Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | | 2 |
| Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | | 2 |
| *Составление договоров на бронирование* | | *2* |
| Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | | 2 |
| Формирование пакетов услуг гостиницы | | 2 |
| Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | | 2 |
| Формирование программ лояльности клиентов | | 2 |
| *Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиницы* | | *1* |
| *Анализ клиентоориентированности услуг отеля* | | *1* |
| **Самостоятельная работа №4** | | ***4*** |
| 1 | *Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов* | *1* |
| 2 | *Разработка презентации гостиничного продукта* | *1* |
| 3 | *Составление программы лояльности* | *1* |
| 4 | *Анализ собственных Интернет-страниц гостиниц* | *1* |

**Тема. 2.3** Документация службы бронирования и продаж

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала** | 5 |
| Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). | 2 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| *Автоматизированные системы управления в гостиницах. Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом.* | *1* |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий** | 18 |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | 8 |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 8 |
| *Анализ отчетов по бронированию* | *2* |
| **Самостоятельная работа № 5** | **1** |
| *Решение ситуационных задач* | *1* |

**Тема. 2.4** Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельное изучение теоретического материала** | **15** |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема | 2 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 2 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование | 1 |
| *Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Аналоговые методы, интуитивный метод.* | *2* |
| *Стратегии ценообразования в маркетинге, особенности, формы, преимущества и риски. Стратегия фокусирования.* | *2* |
| *Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.*  *Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах.* | *2* |
| *Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов. Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке.* | *2* |
| *Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.*  *Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин­струментов увеличения доходов отеля.* | *2* |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий** | 11 |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | 2 |
| *Анализ ценовой политики гостиниц г. Байкальск* | *2* |
| *Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиниц г. Байкальск* | *2* |
| *Анализ программ лояльности гостиниц г. Байкальск* | *2* |
| *Составление программы лояльности клиентов* | *1* |
| **Самостоятельная работа № 6** | **2** |
| *Психологические методы ценообразования* | *1* |
| *Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся товары(услуги) в гостиницах.* | *1* |

**Тема 3.1** Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Самостоятельное выполнение практических занятий** | | **12** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | | 6 |
| Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | | 6 |
| **Самостоятельная работа № 7** | | **3** |
| 1 | *Выявление ошибок оператора по бронированию* | *1* |
| 2 | *Информирование потребителя о бронировании* | *1* |
| 3 | *Решение ситуационных задач* | *1* |

1. **Контрольная работа №1 (7 сессия)**

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 |

### Темы контрольной работы №1

|  |
| --- |
| **Вариант 1**. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. |
| **Вариант 2.** Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. **Вариант 3.** Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.  **Вариант 4.** Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. |
| **Вариант 5.** Правила ведения телефонных переговоров, речевые стандарты при бронировании и продажах. |
| **Вариант 6.** Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |
| **Вариант 7.** Работа с рекламациями и отзывами потребителей.  **Вариант 8.** Психологические модели потребительских мотиваций.  **Вариант 9.** Типы покупательских мотиваций и решений.  **Вариант 10.** Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. |
| **Вариант 11.** Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. |
| **Вариант 12.** Способы гарантирования бронирования. |
| **Вариант 13.** Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. |
| **Вариант 14.** Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.  **Вариант 15.** Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. |
| **Вариант 16.** Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. |
| **Вариант 17.** Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования**.**  **Вариант 18.** Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ**.**  **Вариант 19.** Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.  **Вариант 20.** Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.  **Вариант 21**. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования.  **Вариант 22.** Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.  **Вариант 23.** Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).  **Вариант 24.** Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.  **Вариант 25.** Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.  **Вариант 26.** Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.  **Вариант 27.** Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.  **Вариант 28**. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.  **Вариант 29.** Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.  **Вариант 30.** Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. |

**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 предоставление её преподавателю на проверку в электронном и, после проверки, печатном видах.

Преподаватель: Большакова Наталья Михайловна

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

89149245600

**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 использованной литературы. При написании работы необходимо использовать не менее пяти источников.

(Приложение 1)

1. **Контрольная работа № 2 (8 сессия)**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальная буква фамилии студента | Вариант контрольной работы | Начальная буква фамилии студента | Вариант контрольной работы | Начальная буква фамилии студента | Вариант контрольной работы |
| А | 1 | К | 2 | Ф | 3 |
| Б | 1 | Л | 2 | Х | 3 |
| В | 1 | М | 2 | Ц | 3 |
| Г | 1 | Н | 2 | Ч | 3 |
| Д | 1 | О | 2 | Ш | 3 |
| Е | 1 | П | 2 | Щ | 3 |
| Ё | 1 | Р | 2 | Ы | 3 |
| Ж | 1 | С | 2 | Э | 3 |
| З | 1 | Т | 2 | Ю | 3 |
| И | 1 | У | 2 | Я | 3 |

Контрольная работа состоит из четырех практических заданий (подготовка к демоэкзамену).

**Вариант 1.**

**Задание 1. Вычисление KPI** *(все результаты округлять до сотых)*

1. Отель «Байкал» за прошлый год продал 25 693 номера. Номерной фонд отеля 115 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.
2. Отель «Звезда» за прошлый год продал 31 673 номера. Номерной фонд отеля 220 номеров. 2 номера весь год были в статусе OOO (out of order). Вычислите фактический Occupancy% отеля за прошлый год.
3. RevPAR отеля «Белый Соболь» за 20 ноября 2023 г. составил 9305 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy% (загрузка) составил 85%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС и без него.
4. Отель «Соболинка» за прошлый год получил доход от продажи номеров 380 920 540,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 155 номеров. Вычислите KPI (ключевой экономический показатель) RevPAR с НДС и без него.

**Внимание!**

* **Ответы необходимо оформлять строго в соответствии с последовательностью задания.**

**Задание2. Составление расписания**

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;

- 3 администратора (receptionists) в смену;

- отдых между сменами - не меньше 2 смен;

- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)

- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;

- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго с вторника по субботу;

- в пятницу необходимо усилить ночную смену в связи с проведением мероприятия для компании «Вкусно и точка»;

- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО администратора | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Задание 3. Ответ на просьбу гостя (разработка тура)**

Вы сотрудник службы бронирования и продаж отеля «Звезда» город Иркутск, в отдел пришло письмо с просьбой, разработайте тур согласно запросу, рассчитайте стоимость и подготовьте письменный ответ согласно деловому этикету.

Уважаемые господа!

Я хотел бы сделать подарок для знакомых моих родителей, которые приезжают в наш город и забронировали уже номер в вашем отеле с 27 по 30 марта. Это пожилая пара. Любят спокойный отдых, театры, архитектурные объекты городов с богатой историей. Интересуются местными гастрономическими традициями.

Могли бы вы подготовить тур по городу для этой семьи на два дня: с 09:00 28.03.2024 до 18:00 29.03.2024. Все расходы беру на себя.

С уважением,

Дмитрий Морозов

Генеральный менеджер отеля «Маяк»

**Задание 4. Разработка листа оценки процедуры**

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:

Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гостя Гражданина Германии, заезжающего по гарантированной брони, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ШАГ / ДЕЙСТВИЕ** | **КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ** | **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** |
| При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя. | «Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в (озвучить название отеля)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_l!» | Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.  Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени. |
| Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. | «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам»  «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.» | Если Вы не один на смене, пригласите коллегу. |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь. | «Г-н / Г-жа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, могу я Вам еще чем-либо помочь?» | Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы. |
| Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле. | «Приятного Вам пребывания в нашем отеле!» |  |

**Вариант 2.**

**Задание 1. Вычисление KPI** *(все результаты округлять до сотых)*

1. Отель «Байкал» за прошлый год продал 28 433 номера. Номерной фонд отеля 105 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.
2. Отель «Звезда» за прошлый год продал 35 458 номеров. Номерной фонд отеля 228 номеров. 3 номера весь год были в статусе OOO (out of order). Вычислите фактический Occupancy% отеля за прошлый год.
3. RevPAR отеля «Белый Соболь» за 20 ноября 2023 г. составил 9503 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy% (загрузка) составил 87%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС и без него.
4. Отель «Соболинка» за прошлый год получил доход от продажи номеров 389 850 750,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 175 номеров. Вычислите KPI (ключевой экономический показатель) RevPAR с НДС и без него.

**Внимание!**

* **Ответы необходимо оформлять строго в соответствии с последовательностью задания.**

**Задание 2. Составление расписания**

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;

- 3 администратора (receptionists) в смену;

- отдых между сменами - не меньше 2 смен;

- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

- 3-е сотрудников могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;

- в понедельник необходимо усилить утреннюю смену в связи с большим заездом группы туристов из Белоруссии;

- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО администратора | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Задание 3. Ответ на просьбу гостя (разработка тура)**

Вы сотрудник службы бронирования и продаж отеля «Звезда» город Иркутск, в отдел пришло письмо с просьбой, разработайте тур согласно запросу, рассчитайте стоимость и подготовьте письменный ответ согласно деловому этикету.

Уважаемые господа!

Я хотел бы сделать подарок для моих детей и их знакомых, которые приезжают в наш город и забронировали уже два номера в вашем отеле с 22 по 25 февраля. Это студенты – медики из Томска. Любят активный отдых, экстремалы. Интересуются местной кухней в путешествиях.

Могли бы вы подготовить развлекательный тур для молодежи: с 09:00 22.02.2024 до 20:00 25.02.2024. Все расходы беру на себя.

С уважением,

Дмитрий Морозов

Генеральный менеджер отеля «Маяк»

**Задание 4. Разработка листа оценки процедуры**

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:

Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру выезда гостя, который проживал в отеле по корпоративному договору с авиакомпанией, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ШАГ / ДЕЙСТВИЕ** | **КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ** | **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** |
| При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя. | «Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в (озвучить название отеля)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_l!» | Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.  Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени. |
| Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. | «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам»  «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.» | Если Вы не один на смене, пригласите коллегу. |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь. | «Г-н / Г-жа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, могу я Вам еще чем-либо помочь?» | Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы. |
| Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле. | «Приятного Вам пребывания в нашем отеле!» |  |

**Вариант 3.**

**Задание 1. Вычисление KPI** *(все результаты округлять до сотых)*

1. Отель «Байкал» за прошлый год продал 24 893 номера. Номерной фонд отеля 135 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.
2. Отель «Звезда» за прошлый год продал 34 858 номеров. Номерной фонд отеля 208 номеров. 1 номер весь год был в статусе OOO (out of order). Вычислите фактический Occupancy% отеля за прошлый год.
3. RevPAR отеля «Белый Соболь» за 20 ноября 2023 г. составил 9967 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy% (загрузка) составил 84%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС и без него.
4. Отель «Соболинка» за прошлый год получил доход от продажи номеров 365 950 750,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 195 номеров. Вычислите KPI (ключевой экономический показатель) RevPAR с НДС и без него.

**Внимание!**

* **Ответы необходимо оформлять строго в соответствии с последовательностью задания.**

**Задание 2. Составление расписания**

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;

- 2 администратора (receptionists) в смену;

- отдых между сменами - не меньше 2 смен;

- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)

- 2-е сотрудников могут выходить на смены только утро и день

- в понедельник необходимо усилить ночную смену в связи с поздним заездом большой группы туристов

- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО администратора | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Задание 3. Ответ на просьбу гостя (разработка тура)**

Вы сотрудник службы бронирования и продаж отеля «Звезда» город Иркутск, в отдел пришло письмо с просьбой, разработайте тур согласно запросу, рассчитайте стоимость и подготовьте письменный ответ согласно деловому этикету.

Уважаемые господа!

Я хотел бы сделать подарок для моих коллег, которые приезжают в наш город впервые и забронировали уже номер в вашем отеле с 06 по 09 марта. Это семья с двумя детьми 10 и 12 лет. Любят активный отдых, посещать музеи, театры и концерты. Интересуются местной кухней в путешествиях

Могли бы вы подготовить развлекательный тур для молодежи: с 09:00 06.03.2024 до 20:00 09.03.2024. Все расходы беру на себя.

С уважением,

Дмитрий Морозов

Генеральный менеджер отеля «Маяк»

**Задание 4. Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:**

Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру выписки гостя, который проживал в двухместном номере с коллегой (которые проживали в одном номере, выезжают одновременно и делят оплату номера 50 на 50%), для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ШАГ / ДЕЙСТВИЕ** | **КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ** | **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** |
| При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя. | «Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в (озвучить название отеля)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_l!» | Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.  Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени. |
| Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. | «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам»  «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.» | Если Вы не один на смене, пригласите коллегу. |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь. | «Г-н / Г-жа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, могу я Вам еще чем-либо помочь?» | Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы. |
| Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле. | «Приятного Вам пребывания в нашем отеле!» |  |

**5. Оформление контрольных работ**

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 кавычек.

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)

**6. Рекомендуемая литература**

**Основные источники:**

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
3. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
4. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 273 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14059-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477247
5. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
6. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
7. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
8. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
9. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
10. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
11. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977- — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
12. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854— Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
15. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
16. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
17. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03051-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
18. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 283 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13858-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
19. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2020. - 208 с.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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
24. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: М.: Издательский центр "Академия", 2016.-304 с.
25. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник-М.: Издательский центр "Академия", 2015.- 320 с.
26. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник-Издательский центр"Академия", 2015.- 240 с.
27. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2014.- 224 с.
28. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.- 208 с.
29. 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. 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. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ // Российская газета от 26 ноября 2020 г. № 267.
3. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860.
4. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. Учреждений сред. проф. образования – М.: Издательский центр "Академия", 2012.-208 с.
5. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничногохозяйства: учебное пособие - М.: КНОРУС, 2011.
6. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: - М.: Издательский центр "Академия", 2011.- 224 с.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие – 2 – е изд., испр. – М.: Издательско -торговая корпорация «Дашков и К°», 2010.-328 с.
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2009.-304 с.
9. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие.- М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2008.
10. Тимохина Т.Л. Организация обслуживания и приёма туристов: учебное пособие. - М.:ИД «Форум»: ИНФА-М, 2009.
11. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие – Альфа-М: ИНФРА-М,2012;
12. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: учебник - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К◦», 2008;
13. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К◦», 2010;
14. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебник ИЦ «Академия» 2011;
15. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц: учебник ИЦ «Академия» 2014;

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

**Приложение 1**

**Список использованной литературы**

**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**

**Список использованной литературы**

**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 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

студента (студентки) заочного отделения  
группы ЗГД-403  
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

Тема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
Проверил: преподаватель МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж  
  
Большакова Наталья Михайловна  
  
Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Байкальск, 20\_\_\_\_