Государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение Иркутской области

«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

**Учебно-методические указания по выполнению внеаудиторных домашних контрольных работ для студентов заочной формы получения образования**

**ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

Контрольная работа№1

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий**

**туризма и гостеприимства**

Контрольная работа№2

**МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

Контрольная работа№3

**МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

Контрольная работа№4

**МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

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 **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Разработчик:**

Большакова Н. М., преподаватель ГАПОУ БТОТиС.

Методические указания по выполнению домашних контрольных работ одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол №1 от«31»августа 2023г.

|  |
| --- |
| Введение ………………………………………………………………………4 |
| Требования к выполнению домашней контрольной работы ……………..6 |
| Контрольная работа №1 ………………………………………………..…..10 Контрольная работа №2 …………………………………………………...12  Контрольная работа №3……………………………………………………..14  Контрольная работа №4……………………………………………………..15  Оформление контрольной работы…………………………………………..17 |
| Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы………………………….18 |
| Приложения…………………………………………………………………..23 |
|  |

**Содержание**

### Введение

Гостиничный и туристский 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.

При овладении вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, развитие профессиональных компетенций позволят специалисту в сфере туризма и гостеприимства: планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

**Цель курса** – ознакомление студентов с: законодательством российской федерации в сфере туризма и гостеприимства; основами трудового законодательства российской федерации; основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основами организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорией мотивации персонала и его психологические особенности; теорией межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.

Изучение видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций; этики делового общения; основ делопроизводства.

Отработка навыков по: координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; осуществлению организации и контроля работы служб предприятий туризма и гостеприимства; выполнению подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов; использованию техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; осуществлению расчета с клиентом за предоставленные услуги.

**Цель данных указаний** – помощь студентам при самостоятельном выполнении домашних контрольных работ по профессиональному модулю **ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»,** включающие в себя следующие дисциплины:

МДК 01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»;

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства;

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения;

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

Учебные дисциплины **ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**» являются общепрофессиональными дисциплинами, формирующие знания, необходимые для освоения специальности. Указания изучения дисциплин подготовлены с учетом действующих в стране законодательных актов, нормативных документов по организации сервиса в сфере туризма и гостеприимства. Программа дисциплин 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, приведены методические указания по выполнению контрольных работ. В конце пособия приведены список рекомендуемой литературы и Интернет-ресурсов, в приложении: как оформить титульный лист, как оформить список используемой литературы, структура контрольной работы.

**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 электронном виде на проверку, после проверки – в печатном виде.

Контакты педагога:

Большакова Наталья Михайловна +79149245600

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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.

Контрольная работа завершается списком использованных источников. При написании работы необходимо использовать не менее трёх источников.

(Приложение 1)

**Контрольная работа №1**

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий

туризма и гостеприимства

Содержание учебной дисциплины

**Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. |

**Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. |
| Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива. |
| Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. |
| Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. |
| Разработка программы формирования лояльности персонала. |
| Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта.  Определение задач управления каналами продаж (сбыта).  Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства. |

**Варианты контрольной работы №1**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Современные тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 2.** Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции. |
| **Вариант 3.** Службы предприятий туризма и гостеприимства: состав персонала. |
| **Вариант 4.** Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. |
| **Вариант 5.** Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 6.** Методика определения потребности служб предприятий туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| **Вариант 7.** Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 8.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 9.** Функции управления предприятий туризма и гостеприимства: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. |
| **Вариант 10.** Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 11.** Национальные особенности туристов из разных стран мира. |
| **Вариант 12.** Категории туристов (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP- гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями и др.).  **Вариант 13.** Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 14**. Распределение задач на предприятиях туризма и гостеприимства. Сущность делегирования.  **Вариант 15.** Содержание и виды полномочий и ответственности на предприятиях туризма и гостеприимства. Пределы полномочий.  **Вариант 16**. Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе.  **Вариант 17.** Каналы и технологии продаж гостиничного и турпродукта.  **Вариант 18.** Цели, задачи и принципы организации трудана предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 19.** Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 20.** Сущность и виды нормирования труда на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 21**. Мотивация труда на предприятиях туризма и гостеприимства. Понятие и назначение мотивации.  **Вариант 22.** Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 23**. Взаимосвязь работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 24.** Лояльность персонала предприятий туризма и гостеприимства: понятие, виды, формирование  **Вариант 25.** Факторы, влияющие на лояльность персонала предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 26.** Оценка и пути повышения лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства. Психология коллектива.  **Вариант 27.** Контроль на предприятиях туризма и гостеприимства: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила  **Вариант 28.** Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 29.** Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 30.** Критерии оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства.  **Контрольная работа№2**  МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства  Содержание учебной дисциплины  **Тема 2.1.**  **Делопроизводства и общие нормы оформления документов**  *Вопросы для изучения:*   |  | | --- | | Требования к составлению и оформлению деловых документов. | | Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |   *Вопросы для самопроверки:*   |  | | --- | | Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства |   **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов**  *Вопросы для изучения:*   |  | | --- | | Виды информационно-справочных документов. |   **Тема 2.3. Организация работы с документами** |

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Понятие и принципы организации документооборота. |
| Порядок ведения документации. |
| Документы по трудовым отношениям. |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Создание отчетов |
| Составление графика документооборота |
| Отработка правил документооборота |
| Порядок ведения документации |
| Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства. |
| **Самостоятельная работа № 1** |
| Организация процедуры продажи турпродукта |
| **Контрольная работа № 3** |

**Варианты контрольной работы №2**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Требования к составлению и оформлению деловых документов на предприятиях туризма и гостеприимства. |
| **Вариант 2.** Классификация и структура организационно-распорядительных документов на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 3**. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 4.** Документация служб предприятий туризма и гостеприимств.  **Вариант 5.** Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе.  **Вариант 6.** Организационные документы предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 7.** Распорядительные документы предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 8.** Понятие и принципы организации документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 9**. Порядок ведения документации на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 10.** Документы по трудовым отношениям на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 11**. Деловая речь и ее грамматические особенности на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 12.** Процесс документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 13.** Организация процедуры продажи турпродукта.  **Вариант 14.** Виды информационно-справочных документов служб предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 15.** Классификация и структура организационно-распорядительных документов на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 16.** Документация служб предприятий туризма и гостеприимств.  **Вариант 17.** Понятие и принципы организации документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 18.** Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления предприятий туризма и гостеприимства.  **Вариант 19.** Организация работы с документами на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 20**.Основные виды управленческих документов на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 21.** Порядок ведения документации на предприятиях туризма и гостеприимства.  **Вариант 22.** Организация процедуры продажи турпродукта.  **Вариант 23.** Понятие и виды формальностей в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 24.** Виды договоров, используемые в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 25.** История развития индустрии туризма и гостеприимства.  **Вариант 26.** Общая характеристика Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».  **Вариант 27**. Законодательство в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 28.** Отдельные виды обязательств в туризме и гостиничной индустрии.  **Вариант 29.** Порядок заключения, изменения и расторжения договора в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 30**. История развития транспорта в туризме и гостеприимстве.  **Контрольная работа№3**  МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения  Содержание учебной дисциплины  **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре**  *Вопросы для самопроверки:*   |  | | --- | | Классификация клиентов турфирмы | |

**Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Деловое общение. Этика и этикет. |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Самостоятельная работа № 2 |

**Варианты контрольной работы №3**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.  **Вариант 2.** Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.  **Вариант 3.** Деловой этикет в профессиональной деятельности.  **Вариант 4.** Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.  **Вариант 5.** Запросы потребителей турпродукта и туристских услуг.  **Вариант 6.** Классификация клиентов турфирмы.  **Вариант 7.** Классификация потребителей гостиничных услуг.  **Вариант 8.** Деловое общение. Этика и этикет в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 9.** Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура.  **Вариант 10.** Службы предприятий туризма и гостеприимства. Персонал.  **Вариант 11.** Терминология и понятийный аппарат в туризме и гостеприимстве.  **Вариант 12.** История развития мирового и отечественного туризма.  **Вариант 13.** Особенности развития российского рынка туризма и гостеприимства.  **Вариант 14.** Особенности туристского потенциала туризма и гостеприимства России.  **Вариант 15.** Особенности различных видов программного туризма.  **Вариант 16.** Основные услуги в составе турпродукта.  **Вариант17.** Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.  **Вариант 18.** Запросы потребителей турпродукта и туристских услуг.  **Вариант 19.** Службы предприятий туризма и гостеприимства. Персонал.  **Вариант 20.** Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура.  **Вариант 21**. Взаимосвязь индустрии гостеприимства и туризма.  **Вариант 22.** Туристские ресурсы Иркутской области.  **Вариант 23.** Классификация потребителей гостиничных услуг.  **Вариант 24.** Терминология и понятийный аппарат в туризме и гостеприимстве.  **Вариант 25.** Структура индустрии туризма и гостеприимства.  **Вариант 26**. Деловое общение. Этика и этикет в сфере туризма и гостеприимства.  **Вариант 27.** Инновации в туризме. Избинг.  **Вариант 28.** Инновации в туризме. Глемпинг.  **Вариант 29.** Классификация потребителей туристских и гостиничных услуг.  **Вариант 30.** Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства. |

**Контрольная работа№4**

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Содержание учебной дисциплины

**Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика**

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг |
| Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| Программа лояльности клиентов |
| **Самостоятельная работа № 3** |
| Составление программы лояльности клиентов. |
| Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок. |

**Тема 4.2.** **Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.  Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. |
| Деловое общение. Этика и этикет. |
| *Вопросы для самопроверки* |
| Самостоятельная работа № 4 |
| Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства; |
| Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов |
| Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. |

**Варианты контрольной работы №4**

**Вариант 1.** Понятие обслуживания клиентов в сфере туризма.

**Вариант 2.** Основные стандарты обслуживания клиентов туриндустрии.

**Вариант 3.** Обслуживание клиентов в туриндустрии: правила и стандарты. Порядок действий.

**Вариант 4.** Цели и задачи обслуживания клиентов в сфере туризма. Основные правила и нормы.

**Вариант 5.** Деловое общение в индустрии туризма и гостеприимства. Этика и этикет.

**Вариант 6.** Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в туриндустрии.

**Вариант 7.** Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма.

**Вариант 8.** Стандарты обслуживания клиентов в туриндустрии.

**Вариант 9.** Программа лояльности клиентов в сфере туризма.

**Вариант 10** Факторы влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятия туризма.

**Вариант 11.** Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.

**Вариант 12.** Правила ведения диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.

**Вариант 13.** Правила ведения диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время предоставления информации.

**Вариант 14.** Факторы влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятия гостеприимства.

**Вариант 15.** Понятие обслуживания гостей в сфере гостеприимства.

**Вариант 16.** Основные стандарты обслуживания гостей в гостиничной индустрии.

**Вариант 17.** Обслуживание гостей в индустрии гостеприимства: правила и стандарты. Порядок действий.

**Вариант 18.** Цели и задачи обслуживания гостей в сфере гостеприимства. Основные правила и нормы.

**Вариант 19.** Деловое общение в индустрии туризма и гостеприимства. Этика и этикет.

**Вариант 20.** Встреча, обслуживание и расчет гостей, прощание в индустрии гостеприимства.

**Вариант 21.** Организация и подготовка процесса обслуживания гостей при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства.

**Вариант 22.** Стандарты обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.

**Вариант 23.** Программа лояльности гостей в сфере гостеприимства.

**Вариант 24.** Виды расчетов за оказанные услуги в сфере туризма и гостеприимства.

**Вариант 25.** Компенсация за непредставленные услуги и возмещение убытков туристам.

**Вариант 26.** Взаимосвязь индустрии гостеприимства и туризма.

**Вариант 27.** Туристские ресурсы Иркутской области.

**Вариант 28.** Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.

**Вариант 29.** Структура рынка туристских услуг.

**Вариант 30.** Виды расчетов за оказанные услуги в сфере туризма и гостеприимства.

**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), 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», «Приложение»** 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)

**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. Акентьева С.И., Игнатьева В.В., Петрова Г.В. Организация туристской индустрии: учебник для студентов учреждений СПО - М.: Издательский центр "Академия", 2021. - 320 с.
2. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студентов учреждений высш. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
3. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 288 с.
4. 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
5. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2019. - 320 с
6. 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.
7. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр «Академия", 2018. - 304 с.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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>   
    **Журналы:**- «Отель»;  
    - «Пять звезд»;  
    - «Гостиница и ресторан»;  
    - «PRO - отель».

**Электронные издания (электронные 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>.
4. Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса и все про отели - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://hotelier.pro>.
5. Портал о гостиничном бизнесе. Гостиничный бизнес в России - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://prohotel.ru>.
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [Электронный ресурс], форма доступа: www.frontdesk.ru.
7. "Эффективный менеджер гостиницы"- [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=JBXbQXrobqg>.
8. Фирменные стандарты горничной Отеля Ри - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.trizri.ru/management/?id=102&name=firmennye_standarty_gornichnoy_otelya_ri>
9. Учебный фильм для проф. колледжей "Гостиничное дело - [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=c4KClgQYwLU>.
10. Презентация - 1 Менеджмент гостиничного предприятия. Технологический цикл обслуживания гостей - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.myshared.ru/slide/769894>.
11. Гостиница Прибалтийская (Русская версия) - Видео инструкция по уборке номера для горничной **-** [Электронный ресурс], форма доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=YuK84qtNoJM>
12. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html>, 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://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 Рассии);

**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 №1№2№3№4  
по дисциплине:

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий**

**туризма и гостеприимства**

**МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

**МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

**МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

студента (студентки) заочного отделения  
группы ЗТГ-104 (204)

Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Байкальск, 2023