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**

**ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»**

Контрольная работа№1

**МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования**

Контрольная работа№2

**МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

Контрольная работа№3; №4

**МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2024

Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних контрольных работ для студентов заочной формы получения образования разработано на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 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 «30» августа 2024 г.

|  |
| --- |
| Введение ………………………………………………………………………4 |
| Требования к выполнению домашней контрольной работы ……………...5 |
| Контрольная работа №1 ………………………………………………..……8 Контрольная работа №2 ………………………………………………….....11  Контрольная работа №3………………………………………………………13  Контрольная работа №4………………………………………………………16  Оформление контрольной работы……………………………………………25 |
| Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы………………………… .27 |
| Приложения…………………………………………………………………….30 |
|  |

**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.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и сформировать профессиональные компетенции: организовывать и осуществлять прием и размещение гостей; организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия; организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

**Цель курса** – ознакомление студентов с: законодательством российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основами организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологией организации процесса питания; основами организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорией межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничным маркетингом и технологией продаж.

* Изучение специализированных информационных программах и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

Отработка навыков по: оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; формированию системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса.

**Цель данных указаний** – помощь студентам при самостоятельном выполнении домашних контрольных работ по профессиональному модулю **ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»,** включающие в себя следующие дисциплины:

МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования;

МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг;

МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.

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

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

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

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 (4 сессия)**

МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования

Содержание учебной дисциплины

**Тема 1.1 Организация контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.  Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации  номерного фонда.  Нормы расхода чистящих и моющих средств.  Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.  Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.  Деловое общение. Этика и этикет. |

**Тема 1.2. Организация и контроль текущей**

**деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных  систем управления. |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке |
| Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной  гостиничной цепи. |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.  Ошибки оператора по бронированию. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при  непосредственном общении с гостем |
| Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. |
| Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ |
| Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ |
| Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. |
| Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. |

**Варианты контрольной работы №1**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей |
| **Вариант 2.** Правила предоставления гостиничных услуг  **Вариант 3.** Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Общие положения  **Вариант 4.** Порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги  **Вариант 5**. Поселение в номер. Демонстрация и назначение номера  **Вариант 6.** Процесс поселения в гостиницу |
| **Вариант 7.** Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы |
| **Вариант 8.** Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала. |
| **Вариант 9.** Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю. |
| **Вариант 10.** Организация ночного аудита. Правила выполнения. |
| **Вариант 11.** Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию |
| **Вариант 12.** Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж  **Вариант 13.** Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.  **Вариант 14**. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.  **Вариант 15.** Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.  **Вариант 16**. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.  **Вариант 17.** Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.  **Вариант 18.** Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе.  **Вариант 19.** Деловое общение. Этика и этикет в гостиничном бизнесе.  **Вариант 20.** Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.  **Вариант 21**. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.  **Вариант 22.** Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.  **Вариант 23**. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  **Вариант 24.** Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций  **Вариант 25.** Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.  **Вариант 26.** Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.  **Вариант 27.** Контроль на предприятиях туризма и гостеприимства: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила  **Вариант 28.** Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.  **Вариант 29.** Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Общие положения  **Вариант 30.** Минимальные требования к средствам размещения и номерам средств размещения различных категорий.  **Контрольная работа№2 (4 сессия)**  МДК 02.02 **Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**  Содержание учебной дисциплины  **Тема 2.1.**  **Управление текущей деятельностью сотрудников**  **службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**  *Вопросы для изучения:*   |  | | --- | | Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | | Уборочные материалы, техника, инвентарь. | | Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. | | Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. | | Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. | | Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | | Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. | | Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |   *Вопросы для самопроверки:*   |  | | --- | | Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | | Составление памятки по уборке помещений гостиницы. | | Составление программы противодействия воровству в гостинице. |   **Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж**  *Вопросы для изучения:*   |  | | --- | | Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | | Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. | |

**Варианты контрольной работы №2**

|  |
| --- |
| **Вариант 1.** Уборка общественных и служебных зон гостиницы. |
| **Вариант 2.** Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации в гостинице.  **Вариант 3**. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.  **Вариант 4.** Документация служб предприятий туризма и гостеприимств.  **Вариант 5.** Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.  **Вариант 6.** Уборочные материалы, техника, инвентарь в гостинице.  **Вариант 7.** Учет и возврат забытых вещей в гостинице.  **Вариант 8.** Ознакомление с технологией on-line бронирования.  **Вариант 9**. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.  **Вариант 10.** Ценообразование: расчет цены гостиничных услуг.  **Вариант 11**. Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе.  **Вариант 12.** Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.  **Вариант 13.** Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.  **Вариант 14.** Продажи на выставках, проведение рекламных акций гостиничных услуг.  **Вариант 15.** Программы противодействия воровству в гостинице.  **Вариант 16.** Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации в гостиницах.  **Вариант 17.** Системы контроля доступа в помещения гостиничного предприятия.  **Вариант 18.** Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице.  **Вариант 19.** Правила и сроки хранения забытых вещей в гостинице, оформление возврата.  **Вариант 20**.Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.  **Вариант 21.** Оформление забытых вещейв гостинице.  **Вариант 22.** Структура службы эксплуатации номерного фонда.  **Вариант 23.** Технология работы службы эксплуатации номерного фонда.  **Вариант 24.** Административно - хозяйственная служба, организационно-управленческая структура, должностные обязанности персонала.  **Вариант 25.** Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность, виды уборки номера, этапы и процессы уборки номера).  **Вариант 26.** Предоставление услуги питания в номерах, работа room-service.  **Вариант 27**. Бытовое обслуживание в гостинице.  **Вариант 28.** Информационные услуги в гостинице. Информационная папка для гостей.  **Вариант 29.** Виды гостиничных услуг, их классификация.  **Вариант 30**. Технология работы службы питания гостиничного комплекса.  **Контрольная работа №3 (5 сессия)**  **МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**    **Тема 3.1.** Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей  *Вопросы для изучения:*   |  |  | | --- | --- | | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба |  | | Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.  Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. |  | | Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. |  | | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. |  | | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные,  полуавтоматизированные и автоматизированные. |  | | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. |  | | Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |  |   *Вопросы для самопроверки:*   |  | | --- | | Размещение гостей (предоставление номеров). | | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | | Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | |
|  |

**Тема 3.2.** **Процесс поселения и выселения гостей**

*Вопросы для изучения:*

|  |
| --- |
| Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей.  Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |

*Вопросы для самопроверки:*

|  |
| --- |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений |
| Особенности поселения гостей от группы |
| Особенности поселения коллектива. |
| Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |
| **Курсовая работа** |
| Основные требования к написанию практической части курсовой работы. |
| Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. |
| Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками |
| Основные правила написания заключения |
| Изучение методического пособия по написанию курсовой работы |

**Варианты контрольной работы №3**

|  |
| --- |
| **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. |

**Контрольная работа№4 (6 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!» |  |

**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 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.04.2021 N 519, от 20.03.2024 N 341). Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.
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](http://www.prohotel.ru). – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
15. http: // [www.socmart.com.ua](http://www.socmart.com.ua). – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
16. http: // [www.turnovosti.com.ua](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/](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);
28. <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/> - Администрирование отеля — Национальная сборная Worldskills Россия

**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 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования**

**МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

**МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**

студента (студентки) заочного отделения  
группы ЗТГ-204 (304)

Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Вариант № \_\_\_

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

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

Байкальск, 202\_\_\_