

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ АККРЕДИТОВАННОЕ НЕКОММЕРЧЕСКОЕ
ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ» (г. Краснодар)

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТДЕЛЕНИЕ ПЕДАГОГИКИ И ГУМАНИТАРНЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

РЕКОМЕНДОВАНО

Предметно-цикловой комиссией
педагогических и гуманитарных
дисциплин академического колледжа
Протокол № 8 от 21 марта 2022г.

Председатель ПЦК
Певтиев О.В.

УТВЕРЖДЕНО

Научно-методическим советом
Академии ИМСИТ
протокол №6 от 28 марта 2022 г.
Председатель НМС, проректор по
научной работе и нормативно-
методической деятельности, профессор
Н.Н. Павелко

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ
(ДИПЛОМНЫХ) РАБОТ**

основной профессиональной образовательной программы
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника – Менеджер

Краснодар
2022

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной (дипломной) работы для обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 475.

В методических указаниях изложены цели и задачи по выполнению выпускной квалификационной (дипломной) работы, порядок организации и контроля. Дан перечень компетенций, формируемых в процессе выполнения выпускной квалификационной (дипломной) работы, структура и требования к оформлению. Приведены необходимые пояснения для выполнения и защиты работы.

Составитель, преподаватель Фандий К.В.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы на заседании предметно-цикловой комиссии педагогических и гуманитарных дисциплин 21.03.2022 г., протокол №8.

Методические указания утверждены на заседании Научно-методического совета Академии ИМСИТ

Председатель НМС академии, профессор Н.Н. Павелко 28.03.2022 г., протокол №6.

Согласовано:

Проректор по учебной работе, доцент Н.И. Севрюгина

Проректор по качеству образования, профессор К.В. Писаренко

Рецензенты:

ООО «Вектор» (гостиница «Red Royal» г. Краснодар) директор Бромберг Е. М.

«STATION TOUR» (ИП Реутская Н. Л., г. Краснодар) директор Реутская Н. Л.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Общие положения	5
1.2 Общие требования к дипломной работы работе	6
2 Этапы выполнения дипломной работы	8
2.1 Выбор темы дипломной работы и назначение руководителя	8
2.2 Разработка задания и календарного плана-графика выполнения дипломной работы.....	11
2.3 Изучение теоретических аспектов темы работы	15
2.4 Сбор, анализ и обобщение эмпирических данных, исследование аспектов деятельности конкретного объекта (предприятия-организации), связанных с проблематикой дипломной работы.	16
2.5 Написание и оформление дипломной работы.....	17
2.6 Технические требования к оформлению ДР	26
3 Подготовка и защита дипломной работы	32
3.1 Получение отзыва и рецензии на дипломную работу	32
3.1.1 Отзыв руководителя.....	32
3.1.2 Рецензирование дипломной работы.....	32
3.2 Прохождение предварительной защиты дипломной работы	33
3.3 Подготовка и защита дипломной работы	34
3.3.1 Подготовка дипломной работы	34
3.3.2 Защита дипломной работы.....	37
3.3.3 Критерии оценки дипломных работ.....	39
4 Учебно-методическое обеспечение дипломной работы	42
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	45

ВВЕДЕНИЕ

Дипломная работа является заключительным и важнейшим этапом учебного процесса и играет решающую роль в формировании высококвалифицированных специалистов, способных решать практические задачи совершенствования деятельности государственных, региональных, муниципальных органов управления, хозяйствующих субъектов в современных рыночных условиях.

В процессе подготовки и защиты дипломной работы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис проявляются навыки обучающихся самостоятельно вести научный поиск решения профессиональных задач.

В дипломной работе обучающийся систематизирует, закрепляет и углубляет теоретические знания, практические навыки, полученные в процессе обучения в Академии. В процессе выполнения дипломной работы обучающийся должен проявить способности решать актуальные практические задачи, умение обосновать и защитить свою точку зрения на рассматриваемую управленческую или экономическую проблему. Данные методические рекомендации предназначены для использования обучающимся в процессе выполнения дипломной работы, для руководителей и рецензентов дипломных работ, членов государственных экзаменационных комиссий с целью выработки единых требований, разработки и оценки дипломных работ. Знания, полученные при прохождении общеобразовательных и специальных курсов, а также на преддипломной практике, должны быть максимально использованы при написании дипломной работы и в дальнейшей практической работе по специальности.

Методические указания разработаны в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Минобрнауки России от 07 мая 2014 г. № 475.

В процессе их создания учитывались положения:

ГОСТ 2.105-95 ЕСКД. Общие требования к текстовым документам;

ГОСТ 2.301-68 ЕСКД. Форматы;

ГОСТ 7.0.5-2008 СИБИД. Библиографическая ссылка. Общие требования ;

ГОСТ 7.9-95 СИБИД. Реферат и аннотация. Общие требования;

ГОСТ 7.32-2017 СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (с поправкой);

ГОСТ 7.80-2000 СИБИД. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.82-2001 СИБИД. Библиографическая запись.

Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 8.417-2002 ГСИ. Единицы величин.

Методическими указаниями закреплена система контроля графика выполнения работы и консультаций, обучающихся на всех этапах их работы над избранной темой со стороны руководителей дипломных работ и выпускающего отделения педагогики и гуманитарных специальностей Академического колледжа Академии ИМСИТ.

Цель методических указаний – помочь обучающимся выполнить дипломную работу и подготовить ее к защите в ГЭК. Они определяют порядок выбора обучающимся, темы дипломной работы и ее утверждения; устанавливают общие требования, предъявляемые к структуре, содержанию и оформлению дипломной работы, последовательности ее подготовки.

1 Общие положения

Дипломная работа является видом итоговой аттестации обучающихся и выполняется на заключительном этапе обучения: последний год обучения в Академическом колледже в соответствии с учебным планом.

Целью подготовки дипломной работы является систематизация и углубление теоретических и практических знаний, полученных в рамках учебного плана, закрепление навыков самостоятельной исследовательской работы. Работа должна свидетельствовать о степени владения обучающимися профессиональными компетенциями и готовности к практической деятельности. По результатам защиты дипломной работы, Государственная экзаменационная комиссия решает вопрос о присвоении выпускнику квалификации менеджер по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Дипломная работа направлена на решение следующих задач:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных в рамках учебного плана и применение этих знаний при решении конкретных научных, экономических и производственных задач;
- развитие навыков самостоятельной работы и применения методик исследования и экспериментирования при решении разрабатываемых в выпускной работе проблем и вопросов;
- выяснение подготовленности обучающихся к практической деятельности в различных областях гостиничного дела.

Дипломная работа выполняется на основе глубокого изучения нормативно-правовой база, литературы, периодических изданий, Интернет-ресурсов и может основываться на обобщении выполненных курсовых работ, если они выполнялись в рамках соответствующего профессионального модуля.

Дипломная работа специалиста должна удовлетворять следующим требованиям:

- быть актуальной, носить творческий характер с использованием новых данных и действующих нормативных актов;
- отвечать требованиям логичного и чёткого изложения материала, доказательности и достоверности фактов;
- отражать умения обучающихся пользоваться рациональными приёмами поиска, отбора, обработки и систематизации информации, способности работать с нормативно-правовыми актами;
- содержать изложение теории проблемы, поставленной в работе;
- использовать фактические данные организаций различных организационно-правовых форм (первичные документы, учётные регистры, бухгалтерскую (финансовую) отчетность, учредительные документы, договора и др.);
- содержать необходимые аналитические, прогнозные или плановые расчеты;

- предлагать рекомендации по совершенствованию изучаемых процессов;
- правильно оформлена (чёткая структура, завершённость, правильное оформление библиографических ссылок, списка литературы и нормативно-правовых актов, аккуратность исполнения).

1.2 Общие требования к дипломной работе

Дипломная работа должна отвечать ряду **общепринятых требований**.

Наличие в работе всех структурных элементов исследования: теоретической, аналитической и практической составляющих.

Наличие обоснованной авторской позиции, раскрывающей видение сущности проблемы автором.

Использование в аналитической части исследования обоснованного комплекса методов и методик, способствующих раскрытию сути проблемы.

Целостность работы, которая проявляется в связанности теоретической и экспериментальной его частей (для исследований, содержащих экспериментальную часть).

Перспективность исследования: наличие в работе материала (идей, данных и пр.), который может стать источником дальнейших исследований (для уровня специалиста).

Достаточность и современность использованного библиографического материала и иных источников.

В ходе выполнения дипломной работы завершается формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника:

а) общекультурными (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

б) профессиональными (ПК):

1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2. Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

2 Этапы выполнения дипломной работы

Выполнение дипломной работы (ДР) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предполагает следующие **этапы**:

1. Выбор темы (составление заявления на имя Председателя предметно-цикловой комиссии о закреплении темы работы).
2. Составление плана и задания по дипломной работе работе (совместно с руководителем).
3. Утверждение задания председателем ПЦК.
4. Изучение теоретических аспектов темы работы.
5. Сбор, анализ и обобщение эмпирических данных, исследование аспектов деятельности конкретного объекта (предприятия/организации), связанных с проблематикой ДР.
6. Разработка предложений и рекомендаций, формулирование выводов.
7. Оформление дипломной работы.
8. Представление работы на проверку руководителю.
9. Прохождение процедуры предзащиты ДР.
10. Представление работы на рецензирование.
11. Сдача дипломной работы на отделение с отзывом и рецензией в установленный срок.
12. Получение визы о допуске к защите дипломной работы от председателя ПЦК социально-экономического профиля специальностей.
13. Защита дипломной работы на заседании ГЭК.

Детально содержание каждого этапа будет рассмотрено ниже.

2.1 Выбор темы дипломной работы и назначение руководителя

Первый этап выполнения дипломной работы заключается в выборе обучающимся темы ДР.

Типовая тематика ДР подготавливается выпускающим отделением педагогики и гуманитарных специальностей заблаговременно. Тематика разрабатывается ведущими преподавателями профиля с учетом уровня развития теории в области гостиничного сервиса и его отдельных направлений, а также заявок предприятий (фирм), органов государственной власти и местного самоуправления и ежегодно корректируется, утверждается на заседании предметно-цикловой комиссии. Тематика дипломных работ

отражает основные сферы и направления деятельности специалистов в области гостиничного сервиса на микро- и мезоуровнях.

Дипломные работы носят квалификационный и аттестационный характер, в связи с чем, тематика работ должна:

- отвечать требованиям актуальности исследования;
- обеспечивать самостоятельность выполнения работы;
- предусматривать необходимость критической проработки достаточно большого объема научной литературы;
- обеспечивать обязательность использования при подготовке работы знаний, приобретенных при изучении профессиональных дисциплин;
- иметь научную и практическую значимость.

Качество дипломной работы в значительной степени зависит от выбранной темы.

Тема дипломной работы выбирается обучающимся самостоятельно. Выбор темы определяется интересами, склонностями обучающимся и возможностью его трудоустройства, потребностью развития и совершенствования самого объекта исследования, научной специализацией профиля и ее преподавателей.

При выборе темы дипломной работы следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения фактических данных по теме дипломной работы, наличием специальной научной литературы, практической значимостью для конкретного предприятия, организации, учреждения, что может подтверждаться заказом организации на разработку дипломной работы, вместе с тем выбор темы необходимо согласовать с руководителем.

Таким образом, выбранная тема дипломной работы должна быть актуальной, отличаться научной новизной и иметь практическую значимость.

Обучающийся, выбрав тему дипломной работы, представляют председателю ПЦК заполненное **заявление** по форме, представленной в приложении.

Если тема дипломной работы не выбрана, она назначается обучающимся заведующим отделения в соответствии с тематикой.

На основании заявления выбранная тема и руководитель дипломной работы закрепляется приказом ректора Академии. Руководитель назначается из числа преподавателей отделения колледжа.

Важно иметь в виду, что руководитель не являются ни соавтором, ни редактором ДР, и обучающийся не должен рассчитывать на то, что руководитель обязан исправлять имеющиеся в дипломной работе орфографические, стилистические и иные ошибки.

В соответствии с заданием законченная и оформленная работа с отзывами руководителя, а так же рецензией представляется выпускником в деканат за 3-5 дней до защиты, в случае успешного прохождения предзащиты.

Руководитель дипломной работы:

– оказывает практическую помощь студенту в выборе темы дипломной работы и устанавливает календарный план-график ее выполнения (Приложение);

– выдает задание на ДР, которым обучающийся должен руководствоваться в процессе ее выполнения. Данный документ подписывается руководителем, председателем ПЦК и принимается для исполнения (Приложение);

– оказывает помощь в выборе методики проведения исследования;

– дает консультации по подбору литературных источников и фактических материалов, необходимых для выполнения ДР;

– проводит регулярные консультации со студентами по согласованному графику или по мере необходимости с целью оказания методической помощи и проверки хода выполнения ДР;

– после выполнения дипломной работы дает письменный отзыв, содержащий оценку дипломной работы в целом и по каждому ее разделу, с точки зрения уровня выполнения задания и соответствия установленным требованиям;

– подписывает готовую дипломную работу.

Обучающийся выпускник должен регулярно давать отчет о полученных результатах в сроки, установленные руководителем и зафиксированные в Календарном плане-графике подготовки дипломной работы.

Невыполнение обучающимся - выпускником указаний руководителя или неявка на консультацию без уважительных причин дают последнему основание отказать от руководства ДР.

Обучающийся, не подготовивший дипломную работу в срок, отчисляется из Академии ИМСИТ с предоставлением последующего права защиты согласно нормативным требованиям.

Рекомендации и замечания руководителя обучающийся выпускник должен воспринимать критически. Он может учитывать их или отклонить по своему усмотрению, так как теоретически и методически правильная разработка и освещение темы, а также качество содержания и оформление

дипломной работы целиком и полностью лежат на ответственности обучающегося - выпускника, а не руководителя.

В процессе проведения исследования руководитель не реже одного раза в неделю проводит необходимые консультации, ведет постоянный контроль за ходом выполнения работы и информирует об этом деканат.

Подписывая ДР на титульном листе, руководитель дает гарантию, что ДР написана и оформлена в соответствии с требованиями Академии ИМСИТ. Если представленная выпускником работа, по мнению руководителя, не соответствует необходимым требованиям, то он вправе не ставить свою подпись на титульном листе и как следствие не допускать работу к защите.

2.2 Разработка задания и календарного плана-графика выполнения дипломной работы

С целью организации дальнейшей работы обучающимся совместно с руководителем после утверждения темы работы и закрепления руководителя разрабатывает **задание** на выполнение дипломной работы (приложение) с указанием сроков начала и окончания работы. В нем указываются: тема дипломной работы, целевая установка основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию).

В задании должна быть сформулирована целевая установка, определяющая научное и практическое содержание дипломной работы. Задание подписывается руководителем и обучающимся.

Работу по разработке и выдаче заданий организует и контролирует председатель ПЦК отделения. При утверждении задания председатель ПЦК проверяет соответствие темы дипломной работы теме, утвержденной приказом ректора Академии, при необходимости уточняет с руководителем содержание основных пунктов задания. Для контроля за ходом выполнения дипломной работы предусмотрен календарный **план-график** выполнения дипломной работы (Приложение), разработанный на отделении.

Календарный план-график включает следующие этапы выполнения и защиты дипломных работ:

- разработка плана дипломной работы;
- подбор литературных источников и сбор фактологического материала;
- консультации с руководителем дипломной работы;
- выполнение литературного обзора по теме;
- обоснование проведения экспериментальной или расчетной части работы, целей, выбор или разработка методик и условий проведения, эксперимента (при необходимости);

- анализ полученных результатов или фактологического материала;
- разработку разделов дипломной работы;
- представление дипломной работы на отзыв руководителю, а так же на рецензирование;
- подготовку к защите: разработку слайдов, презентаций, иллюстрационных материалов;
- разработку содержания доклада, подготовку к возможным вопросам, возникающим в период защиты;
- предварительное заслушивание доклада по содержанию дипломной работы на предзащите;
- защиту дипломной работы.

Обучающийся, ознакомившись с графиком, обязаны четко выполнять его.

Состояние дипломной работы обсуждается на заседании предметно-цикловой комиссии. Студентам, допустившим отставание в работе, оказывается учебно-методическая помощь, в необходимых случаях применяются меры воспитательного и административного характера. Следующим этапом является разработка плана дипломной работы. Он разрабатывается студентом при активной помощи руководителя. План дипломной работы должен быть тщательно продуман и обоснован. Он включает следующие **разделы**:

- Введение,*
- Основную часть,*
- Заключение,*
- Список использованных источников,*
- Приложения.*

Количество разделов и подразделов в основной части во многом зависит от характера и сложности темы.

Основной задачей плана является формулировка заголовков разделов и подразделов дипломной работы. Предварительная формулировка цели и задач исследования облегчает составление плана. Принципиально в дипломной работе должно быть столько глав, сколько изложено в задании основных вопросов, подлежащих разработке (исследованию). Соответственно и заголовки глав должны быть созвучны содержанию этих вопросов. Детализация и конкретизация задач осуществляется в параграфах глав. Подобный подход обеспечивает выполнение требования к дипломным работам в соответствии ее содержания теме.

Примерный макет плана дипломной работы выглядит следующим образом:

1 Теоретико-методический анализ состояния проблемы.

1.1. Развернутая постановка проблемы с учетом ее исходного состояния. Теоретическое исследование с позиций современной экономической науки состояние заданной проблемы или задачи, раскрытие сущности экономических категорий, явлений.

1.2. Точки зрения специалистов в области экономики, финансов и кредита: ученых и практиков, анализ предшествующих работ.

2 Подробная характеристика проблемы.

2.1. Расчленение проблемы на составляющие ее подпроблемы.

2.2. Характеристика основных факторов, влияющих на развитие проблемы.

2.3. Анализ результатов практического исследования.

3 Предлагаемые способы решения проблемы.

3.1. Вероятные тенденции развития проблемы.

3.2. Направления решения проблемы: перспектива, которую открывают науке и практике итоги исследования.

Практика показывает, что наиболее характерными **ошибками при разработке плана** являются:

1. Совпадение названия глав (параграфов) с темой дипломной работы (главы).

2. Названия глав (параграфов) не раскрывают реального содержания темы дипломной работы (главы) и относятся к другой области знаний.

Обе ошибки не допустимы, особенно вторая, поскольку она приводит к несоответствию содержания дипломной работы ее теме.

При разработке плана необходимо помнить о требованиях научности и практической значимости дипломной работы.

Так, в первой главе дается аналитический обзор проблематики дипломной работы по литературным источникам, на основании которого строится дальнейшее исследование.

Вторая глава (специальная) раскрывает правовые аспекты формирования правового поля функционирования предмета и объекта исследования и рекомендации по совершенствованию правовых аспектов деятельности субъекта хозяйствования, проводимый анализ показателей по теме исследования является необходимым при ее составлении.

В третьей главе отражается научное содержание дипломной работы, на основе ее результатов могут быть сделаны обоснованные предложения по их устранению, глава обеспечивает разработку практических рекомендаций по теме дипломной работы и их экономическое обоснование.

Таким образом, все главы работы, предусмотренные планом, должны быть связаны друг с другом в логической последовательности и обеспечивать

выполнение основных требований, предъявляемых к ней.

Логическая последовательность пунктов плана имеет первостепенную важность. Этапы исследовательской работы должны следовать один за другим так, чтобы прохождение каждого предыдущего этапа необходимым образом подводило к последующему. Нарушение логической последовательности плана деятельности может завести в тупик и даже сделать работу невыполнимой.

План должен обладать динамическим характером и допускать различные тактические изменения в ходе исследования при сохранении его основной стратегии.

Работа над предварительным планом необходима, поскольку она дает возможность еще до начала написания дипломной работы выявить логические неточности, информационные накладки, повторы, неверную последовательность глав и параграфов, неудачные формулировки выделенных частей или даже ДР в целом. План должен быть разработан и утвержден не позднее чем через 10-12 дней после получения обучающимся задания на дипломную работу. Необходимо заметить, что в процессе написания работы происходит неоднократное уточнение формулировок названий глав и параграфов работы. На заключительной стадии написания дипломной работы план окончательно корректируется руководителем и на его основе формируется содержание.

Следует иметь в виду, что любая тема может иметь несколько вариантов изложения. В одних случаях будет доминировать теоретическая часть, в других – практическая. Направление и характер работы могут видоизменяться также в зависимости от того, в какой мере будет привлечен фактический материал.

Основной задачей плана является формулировка заголовков разделов и подразделов дипломной работы. Предварительная формулировка цели и задач исследования облегчает составление плана. Детализация и конкретизация задач осуществляется в подразделах и пунктах работы.

3. Совпадение названия разделов (подразделов, пунктов) с темой дипломной работы (раздела).

4. Названия разделов (подразделов, пунктов) не раскрывают реального содержания темы дипломной работы (раздела) и относятся к другой области знаний.

Обе ошибки не допустимы, особенно вторая, поскольку она приводит к несоответствию содержания дипломной работы ее теме.

При разработке плана необходимо помнить о требованиях научности и практической значимости дипломной работы.

Так, в первом разделе дается аналитический обзор проблематики

дипломной работы по литературным источникам, на основании, которого строится дальнейшее исследование.

Во втором разделе отражается научное содержание работы, на основе ее результатов могут быть сделаны обоснованные предложения по их устранению.

Третий раздел обеспечивает выдачу практических рекомендаций по теме ДР.

План должен обладать динамическим характером и допускать различные тактические изменения в ходе исследования при сохранении его основной стратегии. Работа над предварительным планом необходима, поскольку она дает возможность еще до начала написания дипломной работы выявить логические неточности, информационные накладки, повторы, неверную последовательность разделов и подразделов, неудачные формулировки выделенных частей или даже всей работы в целом. Необходимо заметить, что в процессе написания работы происходит неоднократное уточнение формулировок названий разделов и подразделов работы.

2.3 Изучение теоретических аспектов темы работы

Основной задачей данного этапа является подбор и составление списка литературных источников к каждой главе дипломной работы. Список используемых источников позволяет в значительной степени оценить качество проделанного исследования. Так, при отсутствии в перечне новейших материалов или признанных в научной среде трудов по избранной теме можно сделать вывод, что ДР отличается требуемой глубиной исследования и не основывается на последних достижениях научной мысли.

Знакомство с опубликованной по теме дипломной работы литературой начинается с разработки идеи, то есть замысла предлагаемого исследования. При этом исследуются материалы, опубликованные в различных отечественных и зарубежных изданиях, официальные материалы, практические документы организации.

Подбор литературы осуществляется в учебных, публичных и научных библиотеках при помощи каталогов и библиографов, а также во Всемирной сети Интернет.

При подборе литературы необходимо ориентироваться на следующие ее типы:

1. Научные специализированные журналы по тематике выбранной специальности.
2. Информационные издания по определенным тематическим

направлениям, цель выпуска которых - оперативная информация, как о самих изданиях, так и о существенных сторонах их содержания.

3. Периодические издания (научно-популярные, специализированные газеты и журналы).

4. Учебники и учебные пособия, рекомендованные к использованию Министерством образования Российской Федерации или отраслевыми министерствами.

5. Монографии известных ученых и практиков.

6. Справочники.

7. Научные отчеты научно-исследовательских и других учреждений.

8. Государственные, отраслевые и территориальные нормативные документы (законы, кодексы, постановления правительства, приказы и инструкции отраслевых министерств).

Количество источников, использованных при написании работы, должно быть не менее 30, из них 5-10 законодательных и нормативных актов, монографии, научные сборники и статьи.

Их соотношение зависит от избранной темы. При небольшом количестве литературы непосредственно по исследуемой теме необходимо использовать литературу по смежным темам. Допустимо и приветствуется использование литературы на иностранных языках, экспертных исследований. Учебники и учебные пособия могут быть использованы при написании теоретической части работы.

При написании дипломной работы должна быть использована литература последних 3-5 лет. Исключение составляют основополагающие теоретические труды по избранной теме; историческая тематика, а так же отсутствие в последние два-три года радикальных изменений в той области, по теме которой пишется дипломная работа, либо в смежных областях. На последнее нужно обратить особое внимание, т.к. изменения, например, в налоговом законодательстве, касаются всех групп экономических отношений, и, соответственно, предметных областей и содержания дипломных работ.

2.4 Сбор, анализ и обобщение эмпирических данных, исследование аспектов деятельности конкретного объекта (предприятия-организации), связанных с проблематикой дипломной работы.

Сбор фактического материала – один из наиболее ответственных этапов подготовки ДР. От того, насколько правильно и полно собран фактический материал, во многом зависит своевременное и качественное написание работы. Поэтому, прежде чем приступить к сбору материала,

обучающемуся совместно с руководителем и консультантом необходимо тщательно продумать, какой именно фактический материал необходим для дипломной работы, и составить, по возможности, специальный план его сбора в период практики.

В зависимости от объекта исследования это могут быть данные международной и государственной статистики РФ, материалы министерств, ведомств и иных государственных органов, общественных организаций, бухгалтерская отчетность субъектов хозяйствования.

Аналитическая часть дипломной работы предполагает детальный анализ существующего положения дел по изучаемой проблеме и особенностей функционирования объекта исследования.

Анализ должен проводиться на основе конкретных данных, полученных автором ДР. Для получения конкретных данных и решения поставленных вопросов при подготовке данного раздела работы:

- изучается конкретный аспект деятельности объекта (организации);
- исследуются причины и следствия, связанных с этим аспектом проблем;
- выявляются основные тенденции развития объекта (организации) в установленных условиях;
- определяются возможные способы повышения эффективности функционирования объекта (организации).

Если тема ДР предусматривает выполнение экспериментальных исследований, прямо или косвенно связанных с изучением статистических данных, расчетных показателей и т.п., результаты исследования должны быть представлены с соблюдением следующих основных положений:

1. Основной формой представления является таблица. Представление экспериментальных зависимостей в виде графиков или формул не должно заменять их представление в виде таблиц. Однако дублирование одних и тех же данных в виде табличного и графического материала не допускается.

2. Таблице данных должна предшествовать текстовая часть, содержащая описание проведенного анализа

3. Численные данные (нормативные показатели), взятые из других источников.

2.5 Написание и оформление дипломной работы

Дипломная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и обязательно включать в себя как теоретическую часть, в которой показаны знания основ теории по разрабатываемой проблеме, так и практическую часть, в которой необходимо

показать уровень сформированных компетенций, предусмотренных соответствующим ФГОС СПО, профессиональных знаний выпускника, его умений и навыков по осуществлению практической и / или научной деятельности.

ДР разрабатывается на конкретном материале предприятий, организаций, органов управления и должна содержать решение актуальных социально-экономических, финансово-экономических и иных задач.

Дипломная работа обязательно должна содержать как теоретический, так и практический материал.

ДР, содержащая только теоретический материал (или изложение действующих инструкций, методик и т.п.) без практических рекомендаций к защите не допускается.

Особое внимание следует уделить логике изложения материала. Основные ее требования:

- соответствие выводов и предложений результатам анализа;
- отсутствие повторений и дублирования по разделам;
- точное соответствие текста дипломной работы поставленным в плане вопросам;
- корректность и ясность формулировок.

Не допускается дословное переписывание литературных источников.

Язык и стиль дипломной работы должны соответствовать нормам письменной научной речи. Прежде всего, необходимо соблюдать формально-логическую последовательность, целостность и связность изложения материала. Также должен использоваться терминологический аппарат данной предметной области, без применения профессиональной лексики (жаргона) и лексики средств массовой информации. В этой связи необходимо обратить внимание на юридически правильные названия учреждений и организаций, упоминаемых в работе. Сокращения этих названий должны соответствовать требованиям ГОСТ или нормативных актов.

Дипломная работа должна содержать следующие **структурные элементы**:

- Титульный лист;
- Бланк задания;
- **РЕФЕРАТ**;
- **СОДЕРЖАНИЕ**;
- **ВВЕДЕНИЕ**;
- Основная часть;
- **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**;
- **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**;

– ПРИЛОЖЕНИЯ.

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Титульный лист является первой страницей дипломной работы, заполняется по строго определенным правилам, пример оформления титульного листа приведен в приложении.

Реферат должен кратко отражать основное содержание дипломной работы и содержать следующие структурные элементы:

- сведения об объеме дипломной работы, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве частей дипломной работы, количестве использованных источников;

- перечень ключевых слов и словосочетаний, включающий от 5 до 10 слов или словосочетаний из текста дипломной работы, которые в наибольшей степени характеризуют её содержание и обеспечивают возможность информационного поиска. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами в строку через запятыя;

- текст реферата, который должен отражать объект исследования, цель работы, метод или методологию проведения работы, основные результаты работы, рекомендации по внедрению или итоги внедрения результатов дипломной работы, область применения, экономическую эффективность или значимость работы. Оптимальный объем реферата – 0,75 страницы текста.

В Содержании последовательно перечисляют все заголовки дипломной работы с указанием страниц, с которых они начинаются. Заголовки должны точно повторяться в тексте дипломной работы. Сокращать заголовки в содержании, давать их в иной редакции по сравнению с заголовками в тексте не допускается. Пример оформления содержания приведен в Приложении Ж.

Введение является важной частью работы, поэтому оно должно быть тщательно проработано, выверено логически, стилистически, орфографически и пунктуационно.

Структурно введение состоит из нескольких логических элементов, большинство из которых были сформулированы ранее, а на заключительном этапе их необходимо лишь отредактировать.

Во введении в обязательном порядке обосновываются:

1. **Актуальность работы** (необходимо аргументировать, в силу чего именно эта проблема значима для исследования). Освещение актуальности должно быть немногословным. В пределах одной машинописной страницы следует показать главное – суть проблемной

ситуации, из чего и будет видна актуальность темы.

2. **Цель дипломной работы** представляет собой формулировку результата исследовательской деятельности и путей его достижения с помощью определенных средств. Необходимо учитывать, что у работы может быть только одна цель. Целью дипломной работы должна быть разработка студентом предложений по совершенствованию:

- практики организации и управления финансами;
- практики производственно-хозяйственной деятельности конкретного хозяйствующего субъекта (организации), т.е. поиск путей, факторов и резервов повышения эффективности использования ресурсов;
- методики выполнения каких-либо экономических расчетов.

Не следует формулировать цель как «Исследование...», «Изучение...», так как эти слова указывают на процесс достижения цели, а не на саму цель.

Например

3. **Задачи исследования** – совокупность элементов цели исследования; составные части результата; этапы, которые нужно пройти для достижения цели. Это обычно делается в форме перечисления (*выявить..., описать..., установить..., определить... и т.п.*). Так, если целью исследования является, например, сравнительная характеристика методов решения проблемы, то *задачами* будут – выработка критериев сравнения, описание методов, формулирование выводов по результатам анализа. Постановку задач следует делать как можно более тщательно, т.к. их решение составляет содержание разделов дипломной работы.

4. **Объект исследования**- Объектом исследования дипломной работы могут быть:

- финансовая (производственно-хозяйственная) деятельность организаций различных организационно-правовых форм (как правило среднего и крупного бизнеса);
- маркетинговая деятельность, система управления персоналом, система ценообразования и др.

5. **Предмет** исследования- это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, аспект его рассмотрения, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться.

6. **Характеристика степени разработанности темы** (краткий обзор имеющейся научной литературы по рассматриваемому вопросу, призванный показать знакомство студента со специальной литературой, его умение систематизировать источники, критически их рассматривать,

выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы).

Например:

Степень разработанности темы исследования. Вопросами безопасности в сфере муниципальных финансов, занимались И. И. Иванов, П. П. Петров. Вопросы взаимодействия . исследовали такие ученые, как Н. Н. Николаев, Ф. Ф. Федоров и др.

Можно использовать следующие фразы: Интерес к изучению нашел свое отражение в многочисленных исследованиях российских и зарубежных авторов... В работе были использованы наработки и развиты идеи российских и зарубежных авторов относительно... При работе над дипломной работой работой были изучены коллективные труды и отдельные монографии российских ученых, посвященные...

7. **Методы исследования.** Метод можно определить как способ достижения цели, совокупность приемов и операций теоретического или практического освоения действительности. Методы исследования, используемые в работе, зависят от поставленных целей и задач, а также от специфики объекта изучения.

Например:

При выполнении дипломной работы использованы общенаучные методы (индукция, дедукция), а также сравнительный и статистический методы, используются методы анализа и синтеза экономической и социологической информации, юридический методы.

Методы исследования. В основе исследования лежит диалектический подход к анализу муниципального управления. Среди основных инструментов исследования можно выделить системный подход, методы сравнения, методы системного, экономико- статистического и SWOT-анализа.

8. **Теоретическая база исследования** (систематизация основных источников, которые использованы для написания работы);

9. **Структура работы** (название глав работы и их краткая характеристика).

По объему Введение занимает 3-5 страниц текста.

Тема дипломной работы « Управление финансовой безопасностью организации» (на примере ООО «СТРОЙКОМ», г. Краснодар)

Актуальность выбора темы исследования

В результате рыночных преобразований появились отсутствующие ранее субъекты экономического пространства, такие как собственники

(акционеры, пайщики и другие), коммерческие банки, страховые организации, инвестиционные фонды, зарубежные бизнес – партнеры и т.д. В период реформирования российской экономической системы и становления рыночных отношений возникла необходимость обеспечения экономической безопасности государства через обеспечение экономической безопасности организаций (предприятий).

Хозяйствующие субъекты как самостоятельные микроэкономические единицы, оказавшись в конкурентной среде и не имея привычных плановых заданий, были вынуждены самостоятельно выстраивать новые финансово–экономические отношения со значительно расширившимся кругом контрагентов. Свойственные советской экономической школе представления о вторичной роли финансов, кардинально изменились. Наиболее обобщающим показателем, в достаточной мере отражающим степень безопасности вложения средств или налаживания делового сотрудничества, является финансовая устойчивость коммерческой организации, отражающая ее способность к нормальному функционированию под влиянием изменяющихся внутренних и внешних факторов окружающей бизнес – среды. В отличие от других характеристик деятельности предприятия, финансовая устойчивость обладает признаками комплексности и системности, поскольку содержащиеся в ней показатели позволяют в полной мере сделать выводы о финансовых, экономических, технико–технологических, организационных аспектах деятельности.

Объект исследования

Объектом исследования является деятельность ООО «СТРОЙКОМ», г. Краснодар.

Предмет исследования

Предметом исследования является система управления финансовой безопасностью организации.

Цель исследования

Целью дипломной работы является на основе теоретико-методического обзора провести анализ сложившейся системы управления финансовой безопасностью, по результатам которого разработать рекомендации направленные на повышение эффективности функционирования ООО «СТРОЙКОМ», г. Краснодар.

Задачи

В соответствии с обозначенной целью в работе были поставлены и решены следующие основные задачи:

- 1) раскрыть сущность финансовой безопасности и факторы ее определяющие для организации;
- 2) охарактеризовать основные элементы и методы управления

финансовой безопасности организации;

3) провести обзор правового регулирования финансовой безопасности субъектов хозяйствования

4) дать организационно-экономическую характеристику деятельности страховой организации;

5) провести анализ абсолютных и относительных показателей финансовой безопасности в аспекте обеспечения финансовой безопасности страховой организации;

6) разработать практические мероприятия по укреплению финансовой безопасности страховой организации;

При написании **основной части** исследования необходимо учитывать следующее.

1. Изложение материала должно быть *последовательным и логичным*. Общая логика написания параграфа сводится к стандартной логической схеме (количество таких цепочек в параграфе может быть любым):

«Тезис □– Доказательство –□ Вывод».

Все разделы дипломной работы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу.

Для связи глав и параграфов между собой возможно использовать прием заключительного перехода, который состоит в кратком подведении итогов того, что излагалось в данном разделе и аннотации следующей части работы:

«Таким образом, / Итак, в данном параграфе / в данной главе мы рассмотрели / мы пришли к выводу, что ...»

«В следующем параграфе / В следующей главе / В следующей части работы / Далее мы рассмотрим / проанализируем / считаем необходимым представить ...»

2. **Использование цитат** в тексте необходимо того, чтобы без искажений передать мысль автора первоисточника, для идентификации взглядов при сопоставлении различных точек зрения и т.д. Отталкиваясь от содержания цитат, необходимо создать систему убедительных доказательств, важных для объективной характеристики изучаемого вопроса. Цитаты также могут использоваться и для подтверждения отдельных положений работы.

Число используемых цитат должно быть оптимальным, то есть определяться потребностями разработки темы. Цитатами не следует злоупотреблять, их обилие может восприниматься как выражение слабости собственной позиции автора. Цитаты должны употребляться к месту и быть органически взаимосвязаны с содержанием работы.

Оптимальный объем цитаты – одно-два, максимум три предложения.

При цитировании в тексте цитаты сохраняются все особенности документа, из которого она взята: орфография, пунктуация, расстановка абзацев, шрифтовые выделения. Цитата внутри текста заключается в кавычки.

Если цитируемый текст имеет большой объем, его следует заменять аналитическим пересказом.

Во всех случаях употребления цитат или пересказа мысли автора необходимо делать точную ссылку на источник с указанием страницы. Недопустимо дословное (без соответствующих ссылок) заимствование текста из учебников, специальной литературы, нормативных и инструктивных материалов.

3. Авторский текст (собственные мысли) должен быть передан в **научном стиле**.

Научный стиль предполагает изложение информации от первого лица множественного числа («мы» вместо «я»). Его стоит обозначить:

– хорошо известными маркерами:

«По нашему мнению», «С нашей точки зрения», «Исходя из этого мы можем заключить, что...» и т.п.

– безличными предложениями:

«необходимо подчеркнуть, что...», «важно обратить внимание на тот факт, что...», «следует отметить...» и т.д.

4. При составлении аналитических таблиц, диаграмм, графиков используемые исходные данные выносятся в Приложение, а в тексте приводятся результаты расчетов отдельных показателей (если аналитическая таблица по размеру превышает одну страницу, ее целиком следует перенести в Приложение). В тексте, анализирующем или комментирующем таблицу, не следует пересказывать ее содержание, а уместно формулировать основной вывод, к которому подводят табличные данные, или вводить дополнительные показатели, более отчетливо характеризующие то или иное явление или его отдельные стороны. Все материалы, не являющиеся необходимыми для решения поставленной в работе задачи, также выносятся в Приложение.

Основная часть дипломной работы включает в себе теоретический, аналитический и рекомендательный разделы.

Теоретический раздел должен включать теоретический обзор состояния проблемы, формирование круга изучаемых вопросов, а также границы исследования.

В этом разделе рассматриваются теоретические положения, раскрывающие исследуемую проблему, приводятся мнения различных специалистов, имеющиеся в литературе по избранной теме. Изучаются

действующие законодательные акты, инструктивные материалы, показываются различия российской и зарубежной практики по теме исследования, отмечаются недостатки и возможные направления дальнейшего развития финансов предприятий, системы государственных и муниципальных финансов, налоговых систем, коммерческих банков и т.д.

Аналитический раздел должен содержать комплексный анализ решения проблемы с использованием выбранных методов. Методы исследований должны излагаться кратко, в случае использования обычных стандартных методов дается лишь ссылка на соответствующий нормативный документ или литературный источник.

При анализе следует использовать различные формы и представления результатов: таблицы, графики, чертежи, схемы и диаграммы, которые должны давать наглядное представление о взаимосвязях изучаемых показателей, степени влияния отдельных факторов и др. Для экономических расчетов следует использовать компьютерные программы типа: MS Excel, Project Expert, Project Risk, Mat Lab и др.

По результатам исследования, проведенного в аналитическом разделе, Обучающийся нужно сделать соответствующие выводы и разработать конкретные практические предложения, вытекающие из целей и задач исследования и полученных результатов.

Рекомендательный раздел должен содержать разработанные обучающимся предложения по упорядочению деятельности объекта исследования и практической реализации ключевых задач. В этом разделе разрабатываются варианты эффективных экономических и управленческих решений, прогнозируются экономические процессы, здесь также используются компьютерные программы, определяются наиболее перспективные направления развития, разрабатываются предложения по совершенствованию исследуемого объекта.

В конце каждого раздела дипломной работы должны быть сделаны выводы.

Следует избегать больших диспропорций между объемом разделов основной части. Рекомендуемый объем теоретического раздела (15-17 стр.), аналитического (20-25стр.), рекомендательного (15-17стр.).

Следующая важная часть работы – **заключение**. Заключение представляет собой обобщение всего содержания работы с акцентом на предложения, сформулированные в рекомендательном разделе. Последовательность изложения Заключения соответствует последовательности рассмотренных в дипломной работе проблем, отражает результаты проведенного анализа и выводы автора работы.

В Заключении уместны следующие обороты: «*анализ дискуссионных*

проблем позволил выявить...», «применение методики позволило провести анализ...», «анализ показал...» и т.д.

Заключению следует уделить особое внимание, поскольку оно должно дать полное представление о проделанной работе. Нельзя его составлять путем компилирования текста (фраз и абзацев) дипломной работы. Заключение должно еще раз подчеркнуть те результаты, которых студенту удалось достичь при выполнении исследования.

Объем заключения – 3-5 страниц печатного текста.

Список использованных источников должен содержать перечень всех источников (законов, нормативных документов, монографий, учебников и учебных пособий, статей и т.п.), используемых при выполнении дипломной работы и на которые по тексту работы сделаны ссылки. Список должен содержать не менее 30 источников.

Приложения Обязательно содержат выдержку из устава и данные Бухгалтерской (финансовой) отчетности за последние 3 года деятельности объекта исследования, заверенные печатью объекта исследования, в качестве дополнительных материалов: вспомогательные, дополняющие и иллюстрирующие содержание ДР (таблицы, рисунки, вспомогательные расчеты и другие информационные данные) которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно приводить в тексте работы.

Перечень сокращений и условных обозначений не является обязательным, если в дипломной работе специальные термины, сокращения, символы, обозначения и т.п. повторяются менее трех раз. В этом случае их расшифровку приводят в тексте работы при первом упоминании, например, центр научно-технической информации (ЦНТИ). Если в работе используется специфическая терминология, а также употребляются малораспространенные сокращения, новые обозначения, символы и т.п., то составляется их перечень в виде отдельного списка. Его располагают столбцом, в котором слева (в алфавитном порядке) приводят сокращения, справа – детальную расшифровку. Лист со списком помещают после содержания (приложение)

Проверенные главы дорабатываются в соответствии с полученными от руководителя замечаниями, после чего обучающийся приступает к техническому оформлению работы.

2.6 Технические требования к оформлению ДР

Дипломная работа представляет собой достаточно объемный документ,

имеющий сложную структуру. Не только содержание, но и форма его представления должна соответствовать определенным требованиям. Степень соответствия ДР требованиям к ее оформлению определяет научный консультант – сотрудник отделения, на которого возложена эта обязанность.

Рассмотрим более детально правила оформления основных структурных элементов дипломной работы приведены в приложении К.

В настоящих указаниях использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ 7.32-2017 СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (с поправкой);

ГОСТ Р 7.0.5-2008 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

Весь текст работы печатается на белой стандартной бумаге на одной стороне листа формата А4; текст печатается шрифтом TimesNewRoman (черный) через 1,5 интервал, в таблицах интервал должен быть 1,0. Размер шрифта 14, в таблицах – не менее 12.

Размер левого поля (для подшивки) – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм; количество знаков в строке 60-70, количество строк 28-30.

Отступ абзаца 1,25 см, автоматическая расстановка переносов запрещена, выравнивание текста по ширине.

Страницы нумеруются арабскими цифрами по центру в нижней части листа без точки. Нумерация – сквозная, начинается с титульного листа. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется.

В содержании указываются **«ВВЕДЕНИЕ»**, номера и названия разделов, подразделов, пунктов, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»** и **«ПРИЛОЖЕНИЯ»**, а также страницы, на которых эти названия размещены. Промежутки от последней буквы названия рубрики до номера страницы заполняют отточием. Слово «стр.» не пишут. Рекомендуем авто-собираемое содержание.

Текст работы должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований.

Сокращения слов в тексте не допускаются, кроме общепринятых: *т.е.* (то есть); делается после перечисления: *и т.д.* (и так далее), *и т.п.* (и тому подобное), *и др.* (и другие), *и пр.* (и прочие); при ссылках: *см.* (смотри); при обозначении цифрами годов: *г.* (год), *гг.* (годы). Вместе с тем не допускается внутри предложения сокращение слов: *и другие, и тому подобное, и прочие, например, так называемый.*

Текст основной части работы делят на разделы, подразделы, пункты и

подпункты.

Разделы должны иметь сквозную нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами. Каждый раздел следует начинать с нового листа (страницы). После номера раздела точку не ставят.

Подразделы следует нумеровать арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела, в который входит данный подраздел, и порядкового номера этого подраздела, разделенных точкой (например: первый подраздел второго раздела – 2.1). После номера подраздела точку не ставят.

Пункты нумеруют в пределах каждого подраздела. Номер пункта состоит из номера раздела, подраздела и пункта, разделенных точками (например: второй пункт первого подраздела первого раздела – 1.1.2). После номера пункта точку не ставят.

Все структурные элементы работы выделяться **полужирным** начертанием. Разделы, подразделы, пункты и подпункты должны иметь заголовки, отражающие их содержание. Заголовки разделов, подразделов, пунктов печатаются с абзаца. «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», заголовки разделов работы, «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» печатаются прописными буквами. Заголовки подразделов, пунктов и подпунктов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной). Подчеркивать заголовки и переносить в заголовках слова не допускается. В конце заголовка точка не ставится. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Слова, напечатанные на отдельной странице («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ»), служат заголовками соответствующих структурных частей работы, не нумеруются и выравниваются по центру.

Расстояние между заголовками раздела и подраздела: 1 строка 1,5 интервала, заголовком и текстом – 1 строка 1,5 интервала, между текстом и заголовком – 1 строка 1,5 интервала.

Таблицы. Цифровой материал рекомендуется помещать в работе в виде таблиц. Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы слева, справа, сверху и снизу ограничиваются линиями. На все таблицы должны быть даны ссылки в тексте.

Таблицы должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Нумерация – сквозная в пределах всей работы. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. Слово «Таблица» и заголовок начинаются с прописной буквы без абзаца, точка в

конце заголовка не ставится.

Заголовки граф таблицы должны начинаться с прописных букв, подзаголовки ее строчных, если последние подчиняются заголовку. Заголовки граф указываются в единственном числе. Графу «№ п/п» в таблицу включать не следует.

Таблицу следует размещать так, чтобы можно было читать ее без поворота работы, если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы ее можно было читать, поворачивая работу по часовой стрелке.

При переносе таблицы шапку таблицы повторяют, с левой стороны таблицы и над ней размещают слова «Продолжение таблицы» с указанием ее номера. Если шапка таблицы велика, допускается ее не повторять: в этом случае следует пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Заголовок таблицы не повторяют.

Формулы и уравнения. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в какой они стоят в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки, первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено.

Формулы и уравнения в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении напротив формулы. Допускается нумерация формул в пределах раздела. Если в работе только одна формула или уравнение, то их не нумеруют.

Ссылки. При ссылке на источник после упоминания о нем в тексте работы проставляют номер (в квадратных скобках), под которым он значится в библиографическом списке. В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещаются используемые данные, например: [12]. Ссылки на таблицы, рисунки, приложения берутся в круглые скобки. При ссылках следует писать: «в соответствии с данными таблицы 5», (таблица 5), «по данным рисунка 3» (рисунок 3), «в соответствии с приложением А», (приложение А), «... по формуле (3)».

Рисунки. Все иллюстрации (графики, схемы, диаграммы, чертежи, фотографии и пр.), помещенные в работе с целью придания излагаемому тексту ясности и конкретности, именуется рисунками. Каждый рисунок должен иметь название, которое помещают под ним. Рисунки нумеруются

последовательно в пределах всей работы арабскими цифрами. Допускается нумерация в пределах раздела.

Список использованных источников, имеющих порядковую нумерацию, приводится автором в конце работы.

Список должен быть составлен в соответствии с указанием источника по тексту.

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами и печатать с абзаца. Библиография оформляется на том языке, на котором опубликован или написан сам источник. Сведения об источниках должны содержать фамилию и инициалы автора (если таковой имеется); полное название книги, после косой черты – данные о редакторе (если книга написана группой авторов); после тире – название города, в котором издана книга; после двоеточия – название издательства (без кавычек), после запятой – год издания, а также объем. Для некоторых городов приняты специальные сокращения: М. (Москва), СПб. (Санкт-Петербург).

При использовании статьи (главы, раздела) из книги или периодического издания необходимо указать фамилию, инициалы автора (если фамилия автора указана на титульном листе книги), название статьи (главы, раздела), после двух косых линий – название издания, где она помещена; после тире – год; после тире – номер, а также номера страниц, на которых находится данная статья.

Образцы оформления нормативных документов:

1. Конституция Российской Федерации. Принята на всенародном голосовании 12.12.93. – М.: ООО «Фирма «Издательство АСТ»», 2017. – 64 с.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21.12.01. Одобрен Советом Федерации 26.12.01. – М.: ИКФ «ЭКМОС», 2015. – 207 с.

Примечание. Если в нормативный документ вносились изменения, дополнения, то в скобках перед источником указывается последняя редакция.

Образец оформления книги одного автора:

Вахрушина М.А. Управленческий анализ / М.А. Вахрушина. – М.: Омега-Л, 2014. – 432 с.

Образец оформления книги двух авторов:

Новодворский В.Д. Управление оборотным капиталом / В.Д. Новодворский, Л.В. Пономарева. – М.: Издательство «Кнорус», 2019. – 368 с.

Образец оформления книги трех авторов:

Дубров А.М. Финансовый менеджмент: учебник / А.М.Дубров, В.С. Мхитарян, Л.И. Трошин. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 384 с.

Образец оформления книги авторского коллектива «Под редакцией»:

Анализ трудовых показателей: учебник для вузов / под ред. проф. Л.Т. Гиляровской. – 3-е изд., доп. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2019. – 615 с.

Образец оформления журнальной статьи:

Иванов А.А. Оценка эффективности бизнеса и инвестиций // Менеджмент в России и за рубежом. – 2020. – № 2. – С. 5–8.

Образцы оформления статей из сборника научных статей:

Семиколонова М.Н. Предпосылки развития аудита и контроллинга // Механизм хозяйственных преобразований: позиция молодых ученых: Сб. науч. ст. – Краснодар: Изд-во Куб. ун-та, 2019. – С. 20–25.

Образец оформления газетной статьи:

Богатырева Е.И. Отражение финансовых результатов в отчетности // Финансовая газета. – 2018. – 22 января.

Образец оформления главы из книги:

Бажов А.Я. Учет персонала и движение кадров // Штейман М.Я., Данилко Б.В., Бажов А.Я. Управление персоналом организации. – М.: Финансы и статистика, 2018. – Гл. 14. – С. 211–219.

Образец оформления автореферата:

Кравцов Э.К. Организация системы финансового контроля: опыт и проблемы: автореф. дис. ... канд. экон. наук. – М., 2017. – 24 с.

Образец оформления диссертации:

Рыжков В.Г. Особенности управления дебиторской задолженностью: дис. д-ра экон. наук. – М., 2017. – 450 с.

Образец оформления статьи Интернет-ресурса:

Посошкова Е.В. Производственный потенциал и его взаимосвязь с другими потенциалами // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.alldocs.ru/download/index.php?id=5046> (дата обращения 24.03.2020 г.)

ПРИЛОЖЕНИЯ оформляют как продолжение содержания работы на последующих ее страницах, располагая их в порядке появления ссылок в работе. Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием наверху по центру страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложение должно иметь содержательный заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

3 Подготовка и защита дипломной работы

3.1 Получение отзыва и рецензии на дипломную работу

По завершению дипломная работа представляется на отзыв руководителю и рецензирование.

3.1.1 Отзыв руководителя

После получения окончательного варианта дипломной работы руководитель в течение 3 дней составляет письменный отзыв.

В отзыве должны быть отражены следующие моменты:

- актуальность темы;
- основные проблемы, рассмотренные в ДР;
- наиболее интересно изложенные вопросы;
- научная и практическая значимость исследования;
- степень самостоятельности при написании дипломной работы, уровень теоретической подготовки студента, его знание основных концепций и научной литературы по избранной теме;
- использованные методы и приемы анализа;
- обоснованность выводов;
- грамотность изложения материала;
- иллюстративность работы.

Особое внимание обращается на имеющиеся в работе и отмеченные ранее недостатки, не устраненные. Руководитель мотивирует возможность или нецелесообразность представления дипломной работы к защите. При этом руководитель не выставляет оценку ДР, а только дает ей качественную характеристику и рекомендует или не рекомендует ее к защите. Само содержание отзыва предполагает обоснованное мнение руководителя о качестве дипломной работы.

В отзыве может быть указано отношение студента к работе, его дисциплинированность или, наоборот, безответственность, регулярность обращения к руководителю. Отзыв руководителя допускается в рукописном виде. Форма отзыва и пример его оформления приведены в ПРИЛОЖЕНИИ Т.

3.1.2 Рецензирование дипломной работы

С целью получения дополнительной независимой оценки проводится рецензирование дипломной работы.

В качестве рецензентов привлекаются специалисты государственных

органов, сферы бизнеса, производства и тд.

Оформленная Дипломная работа вместе с отзывом руководителя предоставляется студентом рецензенту не позднее, чем за 7 дней до предварительной защиты. Рецензент должен составить письменную рецензию в течение 3 дней.

Содержание рецензии излагается в свободной форме с выделением следующих основных моментов:

- актуальность темы дипломной работы, обусловленная требованиями развития экономики в рамках России, других странах, международном масштабе, недостаточностью разработки основных вопросов темы в экономической литературе российских и зарубежных авторов;

- основные вопросы (проблемы), рассмотренные в работе для наиболее полного раскрытия темы, при этом можно отметить наиболее удачно изложенные положения, новые выводы и предложения, сделанные автором;

- информационная основа, на которой базируется исследование, отметив ее полноту или недостаточность;

- способности автора работы к рациональному сбору, комплектованию, группировке и анализу экономической информации к проведению аналитических исследований в области экономической безопасности возможности делать обоснованные выводы и предложения на основании информации собранной в период прохождения преддипломной практики, а также общеэкономической информации, собранной в период прохождения практики а также общеэкономической информации о состоянии современной экономики и финансов и перспектив их развития;

- недостатки присущие дипломной работе (неполнота изложения некоторых вопросов, замеченные ошибки в структуре и содержании работы неверно сделанные или недостаточно обоснованные выводы и предложения);

- оценка всей работы с учетом ее соответствия (полного или частичного) требованиям, предъявляемым к ДР. Если по каким-то параметрам такого соответствия нет, то следует обратить на них внимание и показать их влияние на общую оценку работы.

Рецензия может быть отпечатана на бланке организации, в которой работает рецензент или на обычном листе бумаги, подписана и заверена печатью. Рецензия подписывается рецензентом с указанием его ученой степени, ученого звания, должности и места работы.

3.2 Прохождение предварительной защиты дипломной работы

Предварительная защита дипломной работы направлена на повышение качества работы обучающегося, устранения отмеченных замечаний по оформлению и содержанию. Предварительная защита дипломной работы проводится председателями ПЦК в соответствии с графиком. Для этого председатель ПЦК утверждает состав комиссии из профессорско-преподавательского состава колледжа и сроки предварительной защиты, которые доводятся до сведения обучающихся колледжа.

На предзащите в обязательном порядке должны присутствовать обучающиеся, их руководители и комиссия по предзащите, назначаемая председателем ПЦК и заведующим отделением. Число членов комиссии по предзащите должно быть не менее 2-х. Председателем комиссии по предзащите является председатель ПЦК. Результаты предзащиты оформляются протоколом комиссии. Для прохождения предварительной защиты обучающийся должен предоставить дипломную работу (не сброшюрованную), оформленную в установленном порядке, а также отзыв руководителя, рецензию, подготовить доклад и иллюстрационный материал (1 экземпляр) или презентацию в электронном виде.

По итогам предварительной защиты председатель ПЦК на основе предоставленных преподавателями-членами комиссии сведений выносит решение о возможности получения допуска соответствующих дипломных работ к защите или необходимости их доработки.

В случае если обучающийся не явился на заседание комиссии по предзащите по неуважительной причине или по результатам предзащиты получил отрицательное решение комиссии по предзащите, он не допускается к защите дипломной работы. В случае если обучающийся не явился на заседание комиссии по предзащите по уважительной причине, подтвержденной документально, ПЦК дополнительно назначаются сроки проведения предзащиты для этого обучающегося.

3.3 Подготовка и защита дипломной работы

3.3.1 Подготовка дипломной работы

Обучающийся, получив положительный отзыв о ДР от руководителя, рецензию внешнего или внутреннего рецензента и разрешение председателя ПЦК о допуске к защите, должен подготовить доклад. В нем следует отразить, чем обучающийся руководствовался при выборе и изучении темы, что является предметом исследования, какие методы в нем использованы, какие новые результаты достигнуты, что сделано лично автором.

Содержание доклада определяется студентом совместно с руководителем.

Председатель ПЦК на основании внешней рецензии и отзыва руководителя дает заключение о допуске выпускника к защите дипломной работы в ГЭК (приложение Ф) и делает соответствующую запись на титульном листе дипломной работы. Решение о допуске к защите принимается на основании следующих формальных признаков:

- соответствие заголовка дипломной работы теме, закрепленной за обучающимся, приказом ректора Академии;
- содержание работы раскрывает содержание утвержденной темы;
- работа оформлена в соответствии с настоящими методическими указаниями;
- имеется положительный отзыв руководителя;
- имеется рецензия.

Если же председатель ПЦК считает невозможным допустить выпускника к защите дипломной работы, этот вопрос рассматривается на заседании предметно-цикловой комиссии в присутствии руководителя и выпускника.

Подготовив дипломную работу, обучающийся-выпускник готовится к ее защите. Подготовка к защите представляет собой важный этап, поскольку следует не только написать высококачественную работу, но и квалифицированно ее защитить. Высокая оценка, данная руководителем и рецензентом, может быть снижена комиссией из-за плохой защиты.

Для успешной защиты дипломной работы необходимо:

1. Подготовить доклад, в котором четко излагаются основные результаты дипломной работы.

Доклад может быть подготовлен письменно и использован во время защиты, но выступать на защите следует свободно и уверенно, излагая содержание доклада «своими словами», не зачитывая текст, но лишь опираясь на него глазами. Выступление на защите не должно превышать 10 минут.

В своем докладе выпускник должен:

- кратко раскрыть актуальность и цель исследования, на базе каких материалов оно было проведено;
- раскрыть основные выводы и предложения по результатам исследования;
- продемонстрировать научную, научно-практическую или практическую новизну работы.

Конкретное содержание доклада определяется обучающимся совместно с руководителем.

Доклад не должен быть перегружен цифровыми данными, они приводятся только в том случае, если они необходимы для доказательства или иллюстрации того или иного вывода.

2. Подготовить иллюстративный материал, который используется во время защиты для большей наглядности. При этом можно применять как технические средства, так и подготовить иллюстративный раздаточный материал для членов ГЭК.

Есть 2 способа представления иллюстративного материала.

Первый – распечатка комплекта таблиц, схем, диаграмм и др. наглядной информации, которая отражает основные самостоятельные разработки и задача ее членам ГЭК при защите. Раздаточный материал служит для пояснения содержания работы при ее защите. В раздаточный материал следует выносить информацию, которая используется в докладе для доказательства обоснованности принятых автором решений и выводов – формулы, таблицы, диаграммы, графики, схемы и т. п.

По содержанию в раздаточном материале обычно повторяют отдельные материалы, помещаемые в основной части работы. Содержание листов раздаточного материала должно быть предельно лаконичным.

Каждый лист раздаточного материала должен иметь содержательный заголовок, который размещают по центру.

Все листы раздаточного материала должны быть выполнены в одном стиле.

Раздаточный материал брошюруется. К раздаточному материалу выполняется титульный лист (приложение С).

Второй – подготовка презентации своей работы с использованием компьютерной программы Microsoft Power Point. Компьютерная презентация (КП) дает ряд преимуществ перед обычной бумажно-плакатной. Для полного использования программы подготовки КП необходимо хорошо знать ее особенности. Компьютерная презентация позволяет использовать ее выпускнику как легальную шпаргалку, а с другой стороны, позволяет члену ГЭК одновременно изучать дипломную работу и контролировать выступление выпускника. Поэтому желательно сопровождать выступление презентацией с использованием 15-20 слайдов.

Основными принципами при составлении КП являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

Основное требование – каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 20.

Презентация легко поможет сделать доклад, но она не должна его

заменить. Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу, которые можно распечатать и использовать при подготовке и, в крайнем случае, на самой презентации. Можно также печатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

3.3.2 Защита дипломной работы

Защита дипломной работы происходит на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), на которой могут присутствовать, задавать вопросы и обсуждать дипломную работу все желающие.

График защиты помещается на стенде отделения. Явка обучающегося на защиту в установленный срок строго обязательна.

Задачей ГЭК является определение уровня теоретической подготовки обучающегося, его подготовленности к профессиональной деятельности и принятие решения о возможности выдачи обучающемуся соответствующей квалификации.

Задачей обучающегося при защите является не пересказ того, что изложено в литературе, а изложение и обоснование того, что сделано им самим при изучении и раскрытии темы исследования.

На заседание ГЭК представляются следующие документы:

- сводная ведомость итоговых оценок по учебным дисциплинам, полученных обучающимся за весь период обучения;
- дипломная работа с отзывами руководителя и рецензента;

На защиту дипломной работы отводится до одного академического часа на одного обучающегося.

Процесс защиты строится следующим образом:

1. Секретарь ГЭК оглашает тему дипломной работы и предоставляет выпускнику слово для выступления.

2. Доклад (не более 10-15 минут).

Доклад автора дипломной работы должен носить презентационный характер. Для этого необходимо подготовить иллюстрационный материал к дипломной работе и раздать его перед началом защиты своей работы каждому члену ГЭК. Для применения на защите мультимедийных и иных технических средств необходимо предварительно оформить заявку.

Доклад должен быть увязан с иллюстративным материалом. В ходе доклада обязательна ссылка на все демонстрационные листы, представленные ГЭК.

3. В процессе защиты члены ГЭК имеют возможность ознакомиться с содержанием дипломной работы. После выступления выпускника члены

комиссии и другие присутствующие имеют право задавать вопросы по разрабатываемой теме. Вопросы фиксируются в протоколе заседания ГЭК.

Обучающийся должен быть готов к ответу на любой вопрос в пределах изучаемых в вузе дисциплин по своей специальности. При ответах на вопросы обучающийся имеет право пользоваться ДР.

4. После ответов на вопросы слово предоставляется руководителю (если он присутствует на защите), либо зачитывается отзыв руководителя на дипломную работу. Также вслух зачитывается рецензия на дипломную работу.

5. После оглашения отзыва и рецензии предоставляется время выпускнику для заключительного слова. В нем выпускник аргументирует свое согласие или несогласие с высказанными замечаниями и благодарит государственную комиссию.

6. После защиты выпускник остается в зале заседания ГЭК и ждет окончания процесса защиты дипломных работ. При этом не разрешается входить и выходить из аудитории.

7. По завершении процесса защиты все выпускники покидают аудиторию и ждут результатов. Обсуждение результатов защиты и выставление оценок проводится на закрытом заседании ГЭК по завершении защиты всех работ, намеченных на данное заседание. Особое внимание при оценке работы обращается на степень самостоятельности, проявленной обучающимся при написании дипломной работы, умение анализировать и критически оценивать действующую практику, защищать положения, обоснованные в работе.

Члены ГЭК оценивают выступление каждого выпускника, оценка за защиту выставляется по итогам обсуждения. (20-30 мин.). Применяются следующие параметры оценки дипломной работы при ее защите:

- соответствие работы утвержденной теме и плану;
- степень разработки конкретных вопросов темы, обоснованность, значимость и полнота сделанных выводов и предложений;
- качество выступления выпускника (содержание и логика изложения речи, полнота ответов на вопросы).

Решение комиссии об оценке дипломной работы принимается с учетом:

- отзыва руководителя;
- оценки внешнего рецензента;
- выступления при защите;
- ответов на поставленные вопросы.

Решения ГЭК об оценке защиты дипломных работ оформляются

протоколом и объявляются в тот же день.

8. После завершения обсуждения выпускники приглашаются в зал для объявления оценок. Оценка за дипломную работу выставляется по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В случае если защита дипломной работы признана неудовлетворительной, обучающийся отчисляется из Академии. Повторная защита допускается после доработки и внесения исправлений, но не более одного раза и не ранее следующего периода работы Государственной аттестационной комиссии.

При неявке обучающегося на защиту по уважительной (подтвержденной документально) причине, защита переносится до следующего периода работы ГЭК (не более чем на один год).

3.3.3 Критерии оценки дипломных работ

Критерии оценки дипломной работы:

Оценка «отлично» может быть выставлена, если Дипломная работа отвечает следующим основным требованиям:

- содержание работы полностью раскрывает утвержденную тему и соответствует квалификационным требованиям, предъявляемым к подобного рода работам;

- теоретические выводы и практические предложения автора соответствуют сформулированным во введении задачам, вытекают из содержания работы и основываются на законодательных и иных нормативно-правовых акта;

- в работе в полной мере использованы современные литературные источники, а также обобщенные данные эмпирического исследования автора;

- оформление дипломной работы соответствует установленным требованиям;

- дипломная работа оценена рецензентом на «отлично».

- обучающийся в полной мере обладает достаточной теоретической и практической базой знаний, транслирует полное владение компетенциями определенными ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис свободно может вести дискуссию по профилю деятельности;

Оценка «хорошо» может быть выставлена, если Дипломная работа отвечает следующим основным требованиям:

- содержание работы раскрывает утвержденную тему и соответствует квалификационным требованиям;

- выполненная работа свидетельствует о знании основных

теоретических концепций, другой учебной литературы;

- теоретические выводы, практические предложения по повышению эффективности деятельности органа, учреждения основываются на законодательных и иных нормативно-правовых актах;

- в работе использованы современные литературные источники, обобщенные данные эмпирического исследования автора;

- выводы и предложения автора соответствуют сформулированным во введении задачам и вытекают из содержания работы;

- предложенные слушателем организационно-правовые предложения соответствуют интересам учреждения;

- оформление дипломной работы соответствует установленным требованиям.

Однако в дипломной работе имеются отдельные упущения в изложении некоторых вопросов. При этом работа оценена рецензентом на «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если Дипломная работа отвечает следующим основным требованиям:

- содержание работы не полностью раскрывает утвержденную тему, но, вместе с тем, соответствует квалификационным требованиям;

- выполненная работа свидетельствует о недостаточном знании автором основных теоретических концепций, монографий по рассматриваемой проблеме;

- теоретические выводы, практические предложения по повышению эффективности деятельности органа, учреждения основываются на законодательных и иных нормативно-правовых актах;

- выводы и предложения автора не полностью соответствуют сформулированным во введении задачам и не вытекают из содержания работы;

- не обобщены данные эмпирического исследования автора;

- имеются незначительные нарушения требований по оформлению дипломной работы;

- работа оценена рецензентом на «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при наличии следующих недостатков:

- содержание работы не раскрывает утвержденную тему;

- выполненная работа свидетельствует о незнании автором основных теоретических концепций, монографий по рассматриваемой проблеме, другой учебной литературы;

- в работе отсутствуют теоретические выводы, практические предложения;

- нет ссылок на используемые источники;
- отсутствуют материалы эмпирического исследования автора;
- работа оформлена с нарушением требований, предъявляемых к работам данного вида.

4 Учебно-методическое обеспечение дипломной работы

Библиотека Академии ИМСИТ имеет читальный зал и абонемент для самостоятельной работы студентов с учебно-методической и научной литературой.

Рекомендуемые источники и литература (имеются в библиотеке Академии ИМСИТ)

1. Федотова Е.Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 368 с.- (Среднее профессиональное образование).<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=944899>

2. Сергеева, И.И. Информатика: Учебник / И.И. Сергеева, А.А. Музалевская, Н.В. Тарасова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 384 с.:(Профессиональное образование).<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=958521>

3. Гагарина Л.Г. Технические средства информатизации : учеб. пособие / Л.Г. Гагарина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 255 с. — (Среднее профессиональное образование).
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=942388>

4. Гвоздева В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 544 с.:(Профессиональное образование).
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492670>

5. Информационные технологии: Учебное пособие / Л.Г. Гагарина, Я.О. Теплова, Е.Л. Румянцева и др.; Под ред. Л.Г. Гагариной - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.- (Профессиональное образование).<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=471464>

6. Вдовин, В. М. Информационные технологии в финансово-банковской сфере [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова. - М.: Дашков и К, 2012. - 304 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450752>

7. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учеб. пособие для СПО.- М.: Академия, 2014.-384 с.

8. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учеб. пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 304 с.

9. Басаков М.И. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учеб. пособие.-М.: КНОРУС, 2016.-

216 с.-(Среднее профессиональное образование).

10. Фридман А.М. Финансы организаций : учебник / А.М. Фридман. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование).

11. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - (Профессиональное образование)

12. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие для ССУЗов/ А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

13. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. 2.

14. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие.-2-е изд.-М.: КНОРУС, 2014.-168 с.

15. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие для ССУЗов/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 207 с.-(ПРОФИЛЬ). Можаяева, Н.Г.

16. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.

17. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - (Профессиональное образование) Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с.

18. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО.- М.: ИНФРА-М, 2013.-304 с.

19. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие для ССУЗов/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 207 с.-(ПРОФИЛЬ)

20. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с.

21. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с. 6. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.

22. Web-ресурс «Электронная образовательная среда» <http://185.18.111.102/moodle/index.php>

23. «Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM»
<http://znanium.com>
24. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» <http://ibooks.ru/>
25. Электронные Периодические издания <http://elibrary.ru>
26. Справочно-правовая база «Консультант Плюс»
27. Локальная сеть Академии ИМСИТ
28. Web-ресурс «Официальный сайт Академии ИМСИТ».
<http://imsit.ru>

Обучающимся Академии ИМСИТ обеспечена возможность свободного доступа к фондам учебно-методической документации и интернет-ресурсам.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Примерная тематика дипломных работ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Буценко Ю. С., преподаватель:

1. Анализ влияния культуры обслуживания на качество функционирования гостиничного предприятия (по материалам...).
2. Влияние инновационных технологий на развитие малого бизнеса в индустрии гостеприимства (по материалам...).
3. Актуальные проблемы предоставления услуг питания в гостиничном бизнесе (по материалам...).
4. Мотивация труда работников как фактор эффективного управления предприятием гостиничного бизнеса (по материалам...).
5. Направления снижения негативного воздействия сезонных колебаний спроса в гостиничном бизнесе (по материалам...).
6. Оптимизация организационной структуры управления как фактор повышения эффективности управления гостиничным предприятием (по материалам...).
7. Организация и совершенствование обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства (по материалам...).
8. Организация и совершенствование форм обслуживания на предприятии сферы гостеприимства (по материалам...).
9. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и оценка ее эффективности (по материалам...).
10. Оценка управленческого персонала организации как фактор повышения качества управленческих решений (по материалам...).
11. Повышение уровня этики делового общения персонала как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия (по материалам...).
12. Повышение эффективности деятельности предприятий гостиничного хозяйства (по материалам...).
13. Развитие персонала как инструмент управления предприятием гостиничной сферы (по материалам...).
14. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия гостиничного бизнеса (по материалам...).
15. Совершенствование работы службы бронирования в индустрии гостеприимства (по материалам...).
16. Совершенствование системы и технологий управления персоналом на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса (по материалам...).
17. Совершенствование системы контроля качества услуг как фактор развития предприятия гостиничного бизнеса (по материалам...).
18. Совершенствование системы управления предприятием в современных условиях (по материалам...).
19. Современные технологии управления персоналом организации как инструмент эффективного менеджмента (по материалам...).
20. Социально-психологическая и профессиональная адаптация персонала как инструмент повышения эффективности деятельности предприятия (по материалам...).

21. Управление качеством обслуживания клиентов предприятия индустрии гостеприимства.

22. Управление конкурентоспособностью как фактор развития предприятия (по материалам...).

23. Формирование и продвижение имиджа гостиничного предприятия (по материалам...).

24. Формирование механизма стимулирования персонала как фактор развития организации (по материалам...).

25. Формирование механизма эффективного управления финансовыми ресурсами гостиничного предприятия (по материалам...).

26. Формирование системы мотивации персонала как фактор развития деятельности организации (по материалам...).

Захарова Д.В., преподаватель:

1. Актуальные проблемы оценки эффективности оказания основных и дополнительных услуг на гостиничном предприятии с применением информационных технологий (по материалам...).

2. Актуальные проблемы проведения маркетинговых исследований деятельности гостиничного предприятия (по материалам...).

3. Взаимодействие с потребителем при помощи цифровых как актуальная управленческая задача в гостиничном сервисе (по материалам...).

4. Особенности организации информирования гостей об оказываемых в гостинице услугах с применением информационных технологий как стратегия увеличения продаж (по материалам...).

5. Особенности предоставления бизнес-услуг с применением информационных технологий на гостиничных предприятиях (по материалам...).

6. Совершенствование организации работы службы безопасности на гостиничном предприятии при помощи цифровых технологий (по материалам...).

7. Особенности организации транспортного обслуживания на гостиничном предприятии (по материалам...).

8. Особенности обслуживания иностранных гостей при помощи цифровых: проблемы и перспективы развития (по материалам...).

9. Особенности работы службы приема и размещения гостей в гостинице категории «4 звезды» при помощи цифровых технологий (по материалам...).

10. Особенности работы службы приема и размещения в гостинице категории «3 звезды» при помощи цифровых технологий (по материалам...).

11. Анализ организации работы службы питания в гостинице категории «5 звезд» с применением цифровых технологий (по материалам...).

12. Анализ организации обслуживания мини-баров в гостиничных номерах при помощи информационных технологий (по материалам...).

13. Анализ организации работы службы питания в гостинице категории «4 звезды» при помощи информационных технологий (по материалам...).

14. Анализ организации работы медицинского центра в гостинице категории «5 звезд» при помощи информационных технологий (по материалам...).

15. Организация работы с гостями, имеющими ограниченные физические возможности, с применением информационных технологий (по материалам...).

16. Совершенствование обеспечения сохранности имущества и ценных вещей гостей с применением информационных технологий (по материалам...).

17. Совершенствование предоставления дополнительной услуги «размещение гостей с питомцами» с применением информационных технологий (по материалам...).
18. Разработка и внедрение экскурсионного обслуживания на гостиничном предприятии (по материалам...).
19. Разработка и внедрение услуги «room-service» на гостиничном предприятии категории «5 звёзд» (по материалам...).
20. Совершенствование методики предоставления анимационных услуг в курортном гостиничном комплексе (по материалам...).
21. Усовершенствование имиджа гостиничного предприятия с применением информационных технологий (по материалам...).
22. Роль и значение организации деловых мероприятий с применением информационных технологий как стратегии увеличения прибыли гостиничного предприятия (по материалам...).
23. Сравнительный анализ современной системы подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (по материалам...).
24. Анализ продвижения гостиничных услуг с применением информационных технологий (по материалам...).
25. Современные информационные ресурсы и системы и их использование в сфере гостиничного сервиса (по материалам...).
26. Создание и внедрение актуальных дополнительных платных услуг на гостиничном предприятии с применением информационных технологий (по материалам...).
27. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц с применением информационных технологий (по материалам...).
28. Анализ влияния современной политической ситуации на состояние индустрии гостеприимства в Российской Федерации
29. Анализ совершенствования и развития возможностей автоматических систем управления гостиничным предприятием
30. Современные информационные ресурсы для управления бронированием услуг гостиничного предприятия

Фандий К. В., преподаватель:

1. Адаптация персонала как технология эффективной деятельности гостиничного предприятия (по материалам...).
2. Анализ рынка программных продуктов по автоматизации деятельности гостиниц в России (по материалам...).
3. Анализ системы менеджмента качества в гостинице (по материалам...).
4. Аромомаркетинг в гостиничной индустрии как средство привлечения клиентов (по материалам...).
5. Аутсорсинг хаускипинговых услуг: проблемы и перспективы развития в России (по материалам...).
6. Влияние качества персонала на конкурентоспособность предприятия ресторанно-гостиничного комплекса (по материалам...).
7. Имидж как показатель конкурентоспособности гостиничного предприятия (по материалам...).

8. Информационные ресурсы в управлении гостиничным предприятием (по материалам...).
9. Качество персонала как фактор повышения конкурентоспособности предприятия ресторанно-гостиничного комплекса (по материалам...).
10. Корпоративная культура и ее роль в развитии гостиничного предприятия (по материалам...).
11. Мотивация персонала как фактор повышения качества предоставляемых услуг (по материалам...).
12. Мотивация труда работников как фактор эффективного управления гостиничным предприятием (по материалам...).
13. Оптимизация организационной структуры управления как фактор повышения эффективности управления гостиничным предприятием (по материалам...).
14. Особенности строительства предприятия гостиничного типа в современных условиях (по материалам...).
15. Особенности управления маркетинговой деятельностью предприятия индустрии гостеприимства (по материалам...).
16. Особенности управления персоналом гостиницы (в гостиничном бизнесе) (по материалам...).
17. Особенности формирования интерьера гостиниц разных категорий (по материалам...).
18. Оценка управленческого персонала гостиничного предприятия как фактор повышения качества управленческих решений (по материалам...).
19. Оценка эффективности деятельности гостиницы на основе применяемых информационных технологий (по материалам...).
20. Повышение качества обслуживания в гостиничном предприятии (по материалам...).
21. Повышение конкурентоспособности предприятия в современных условиях (по материалам...).
22. Повышение эффективности деятельности предприятий гостиничного хозяйства (по материалам...).
23. Повышение эффективности работы отдела бронирования гостиничного предприятия на основе информационных технологий (по материалам...).
24. Проблема текучести кадров и пути ее снижения в современных условиях на предприятиях гостиничного бизнеса (по материалам...).
25. Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса на территории Краснодарского края (по материалам...).
26. Проблемы и перспективы развития информационного и телекоммуникационного обеспечения гостиничной индустрии (по материалам...).
27. Проблемы межличностного общения в рабочем коллективе гостиницы (по материалам...).
28. Проблемы развития российских гостиничных сетей (по материалам...).
29. Развитие персонала как инструмент управления предприятием гостиничной сферы (по материалам...).
30. Совершенствование системы управления персоналом на предприятиях ресторанного бизнеса (по материалам...).
31. Совершенствование технологии бронирования номеров и мест в гостинице (по материалам...).

32. Совершенствование технологии регистрации иностранных граждан в российских гостиницах (по материалам...).
33. Совершенствование управления качеством обслуживания клиентов гостиничного предприятия (по материалам...).
34. Совершенствование управления маркетинговой деятельностью на предприятии гостиничного бизнеса (по материалам...).
35. Современные технологии управления персоналом организации как инструмент эффективного менеджмента (по материалам...).
36. Способы повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (по материалам...).
37. Стратегическое управление гостиничным предприятием в условиях нестабильной экономики (по материалам...).
38. Управление внедрением инноваций на предприятии гостиничного бизнеса (по материалам...).
39. Управление качеством обслуживания клиентов гостиничного предприятия (по материалам...).
40. Управление качеством обслуживания клиентов ресторанным предприятием (по материалам...).
41. Управление конкурентоспособностью как фактор развития предприятия (по материалам...).
42. Управление развитием гостиничного бизнеса в Краснодарском крае (по материалам...).
43. Формирование и развитие конкурентных преимуществ гостиничного бизнеса (по материалам...).
44. Формирование кадрового потенциала гостиничного предприятия (по материалам...).
45. Формирование механизма инвестиционного развития предприятий индустрии гостеприимства (по материалам...).
46. Формирование механизма обеспечения инвестиционной привлекательности гостиничного предприятия (по материалам...).
47. Формирование механизма стимулирования персонала как фактор развития организации (по материалам...).
48. Формирование механизма эффективного управления финансовыми ресурсами гостиничного предприятия (по материалам...).
49. Формирование системы мотивации персонала как фактор развития организации (по материалам...).
50. Формирование системы управления качеством гостиничных услуг (по материалам...).
51. Формирование стратегии управления гостиничным хозяйством на основе повышения конкурентоспособности (по материалам...).
52. Экстерьер как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (по материалам...).
53. Этика делового общения в процессе оказания гостиничных услуг (по материалам...).

ПРИЛОЖЕНИЕ

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
**АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)**

Академический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ПЦК
_____ Певтиев О.В.
" ____ " _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ
на дипломную работу
студенту Есаян Геворку Гариковичу

Тема дипломной работы: «Совершенствование системы обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства» (по материалам ООО «Вектор», г. Краснодар), закреплена приказом ректора № _____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

Целевая установка: проанализировать систему обслуживания клиентов гостиничного предприятия ООО «Вектор», г. Краснодар.

Основные вопросы, подлежащие разработке (исследованию):

1. Методические основы оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Анализ и управление системой обслуживания гостей в ООО «Вектор»
3. Разработка мероприятий направленных на совершенствование системы обслуживания гостей в ООО «Вектор»

Основная литература (согласно приложению).

Срок представления законченной работы " ____ " _____ 20 ____ г.

Дата выдачи задания " ____ " _____ 20 ____ г.

Руководитель _____ Фандий К.В.

Задание получил " ____ " _____ 20 ____ г.

Студент _____ Есаян Г. Г.

Образец заполнения Календарного плана-графика

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное
учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г.Краснодар)

Академический колледж

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК

выполнения дипломной работы

Обучающийся _____

Тема _____

№ п/п	Наименование этапа	Срок выполнения <i>Даты указаны примерно</i>	Отметка руководителя о выполнении
	Выбор темы, подбор литературы	<i>до 30 сентября</i>	
	Составление плана работы и утверждение его руководителем	<i>до 15 ноября</i>	
	Изучение источников и литературы	<i>в течение всего периода работы</i>	
	Сбор и обработка практического материала	<i>в течение всего периода работы</i>	
	Представление руководителю: Первый раздел работы Второй раздел Третий раздел	<i>до 10 декабря до 1 марта до 15 апреля</i>	
	Доработка глав с учетом указаний руководителя и оформление работы	<i>до 1 мая</i>	
	Представление работы на отзыв руководителю	<i>1-2 мая</i>	
	Передача работы на рецензию	<i>6-7 мая</i>	
	Представление работы председателю ПЦК профиля	<i>до 20 мая</i>	
	Представление работы на отделение в переплетенном виде с отзывом руководителя и рецензией	<i>до 1 июня</i>	

Обучающийся- _____

Руководитель работы _____

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

Академический колледж

«ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ»
Председатель предметно-
цикловой комиссии

_____ Певтиев О.В.
« _____ » _____ 20__ г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему: «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ЕЕ РОЛЬ В РАЗВИТИИ

ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

(по материалам ООО «Вектор», г. Краснодар)

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Работу выполнил

студент 3 курса

очной формы обучения

группы 20-СПО-ГС- 03

Иванов Иван Иванович

Руководитель,
преподаватель

_____ К.В. Фандий

Краснодар 2023

ПРИЛОЖЕНИЕ
Образец оформления
РЕФЕРАТ

Работа 65с., 2 рис., 10 табл., 32 источн., 3 прил.

МОТИВАЦИЯ, СТИМУЛИРОВАНИЕ, ПЕРСОНАЛ, КАДРЫ,
СИСТЕМА МОТИВАЦИИ, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Цель дипломной работы состоит в изучении теоретических основ и анализа системы мотивации персонала в гостиничном предприятии.

Для реализации сформулированной цели необходимо решить задачи:

- изучить теоретические основы мотивации персонала на предприятии;
- проанализировать систему мотивации сотрудников гостиничного предприятия;
- дать рекомендации по улучшению системы мотивации персонала гостиницы.

Предметом исследования – мероприятия по совершенствованию системы мотивации.

Объект исследования – ООО «Вектор», гостиница «Пирамида», г. Краснодар.

Автором были выявлены потребности персонала и на основе полученных данных, разработаны предложения по стимулированию персонала.

ПРИЛОЖЕНИЕ
Образец оформления

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 Теоретические основы управления в XXXXXXXXX.....	6
1.1. Развитие теории управления.....	6
1.2. Правоохранительная деятельность как объект управления.....	10
1.3. Субъекты управления в правоохранительных органах.....	15
2 Проблемы реализации методов управления	26
2.1 Реализация методов управления в XXXXX.....	26
2.2. Организационно-правовые проблемы управления персоналом...	34
2.3. Пути совершенствования деятельности и решения проблемных вопросов.....	39 46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	56
ПРИЛОЖЕНИЕ А Положение XXXX.....	58

1 Название первого раздела

1.1 Название первого подраздела первого раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (таблица 1).

Таблица 1 – Название таблицы

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

1.2 Название второго подраздела первого раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (рисунок 1).

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

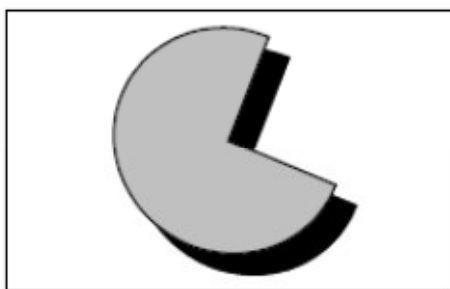


Рисунок 1 – Название рисунка

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

----- Разрыв страницы -----

2 Название второго раздела

2.1 Название первого подраздела второго раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

текст работы, текст работы. Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы. Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (рисунок 2).

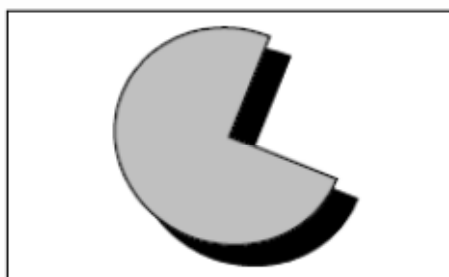


Рисунок 2 – Название рисунка

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

2.2 Название второго подраздела второго раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (таблица 2).

Таблица 2 – Название таблицы

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

----- Разрыв страницы -----

3 Название третьего раздела

3.1 Название первого подраздела третьего раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (рисунок 3).

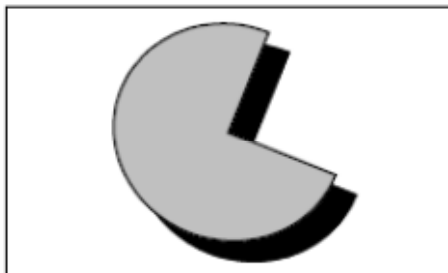


Рисунок 3 – Название рисунка

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы (таблица 3).

Таблица 3 – Название таблицы

----- Разрыв страницы -----

Продолжение таблицы 3

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

3.2 Название второго подраздела третьего раздела

Текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы, текст работы.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.----- Разрыв страницы -----

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения. Текст заключения.

----- Разрыв страницы -----

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ОСс₂ – средняя стоимость оборотных средств предыдущего периода.

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное
учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г.Краснодар)**

Академический колледж

ИЛЛЮСТРАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

на тему: **«КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ЕЕ РОЛЬ В РАЗВИТИИ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»**
(по материалам конкретной организации)
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Работу выполнила
обучающаяся 3 курса
очной формы обучения
группы 20-СПО-ГС-01
Козлова Ульяна Анатольевна

Краснодар

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)**

ОТЗЫВ

на дипломную работу

обучающегося колледжа _____

(фамилия, имя, отчество)

выполненной на тему: _____

Дипломная работа _____

(фамилия, имя, отчество)

содержит: _____

Руководитель дипломной работы оценивает выполненную работу обучающегося _____

(фамилия, имя, отчество)

как _____

Руководитель дипломной работы _____

подпись

(ФИО)

" _____ " _____ 20 _____ Г.

ПРИЛОЖЕНИЕ
(обязательное)

РЕЦЕНЗИЯ

На дипломную работу студента
Академического колледжа группы 20-СПО-ГС-01
Академии маркетинга и социально-информационных технологий ИМСИТ,
г. Краснодар

Малышева Сергея Александровича

Выполненную на тему: «**указать тему Вашего исследования**»
(по материалам **указать организацию или учреждение по приказу с указанием города**)

Настоящая дипломная работа соответствует заявленному заданию.
Актуальность данной работы обусловлена тем, что

Кратко описать тему исследования и ее актуальность.

В первом разделе исследованы теоретические основы

Во втором разделе приведен

В разделе три представлены основные рекомендации

В заключении приведены краткие выводы и обобщения по всем основным разделам работы.

Структура и содержание работы раскрывают тему исследования. Материал дипломной работы изложен грамотно, последовательно, убедительно.

Дипломная работа допускается к защите в ГЭК и заслуживает положительной оценки.

Рецензент

МП _____ / _____
(подпись) (ФИО)

« ____ » _____ 2023 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ
(обязательное)

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

Академический колледж

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

председателя предметно-цикловой комиссии социально-экономического профиля

Певтиева Олега Валерьевича

о допуске к защите дипломной работы, выполненной студентом

(фамилия, имя, отчество)

Дипломная работа соответствует требованиям ФГОС СПО специальности, представляет собой законченный результат исследования, в котором раскрыты теоретические и практические аспекты темы исследования - в полном объеме, что определяет сформированность общих и профессиональных компетенций.

Председатель ПЦК _____
подпись

Певтиев О.В.

" _____ " _____ 2023 г.

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ»
(г. Краснодар)**

Академический колледж

УТВЕРЖДЕНО

Научно-методическим советом
Академии ИМСИТ

Протокол № 6 от 28 марта 2022 г.

Председатель НМС, проректор по научной
работе и нормативно-методической
деятельности Н. Н. Павелко

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

для проведения промежуточной аттестации в рамках основной
профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника - менеджер

Краснодар, 2022

Контрольно-оценочные средства по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, предназначены для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующий этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.

Контрольно-оценочные средства составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 14.05.2014г. № 475.

Составитель: Фандий К. В., преподаватель первой категории академического колледжа

Контрольно-оценочные средства рассмотрены на заседании предметно-цикловой комиссии педагогических и гуманитарных дисциплин. **Протокол № 5 от 20 декабря 2023 г.**

Председатель ПЦК Певтиев О.В.

Контрольно-оценочные средства одобрены на заседании Педагогического совета Академического колледжа. **Протокол № 5 от 20 декабря 2023 г.**

Председатель ПС Олейник И.В.

Контрольно-оценочные средства утверждены на заседании Научно-методического совета Академии **протокол № 5 от 20 декабря 2023 г.**

Председатель НМС, проректор по научной работе и нормативно-методической деятельности Павелко Н.Н.

Эксперты:

Директор ООО «Вектор», гостиница «Red Royal», г. Краснодар, Бромберг Е.М.

Директор «STATION TOUR», г. Краснодар, Реутская Н.Л.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания 3 семестр		Форма контроля и оценивания 4 семестр	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	ДЗ	Тестирование, оценка выполнения практических работ	X	Тестирование, оценка выполнения практических работ
УП	X	Защита отчета по практике.	X	X
ПП	X	X	X	Защита отчета по практике.
ПМ.01			Э,КВ.Э	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	-состав и структура службы приема и размещения; -организация рабочего места администратора; -изучение работы службы приема и размещения, ее назначение, функции; -распределение обязанностей между сотрудниками; -должностные инструкции документальное оформление взаимоотношений предприятия с гостем (клиентом); -регистрация индивидуальных гостей, регистрация туристических групп, регистрация иностранных граждан; -применение различных тарифов, надбавок, скидок; -регистрация, размещение гостей в номерах.
ПК 2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	-технология передачи информации проживающим, стандарты сбора пакетов информации; -предоставление информации об основных и дополнительных услугах; -размещение рекламы;
ПК 3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- заключение договоров с турагентствами, туроператорами;
ПК 4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- заселение гостей в номера; - транспортное обслуживание; -оказание услуг питания;
ПК 5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	-оформление счетов за оказанные гостиничные услуги -организация расчетов с потребителем услуг - организация проводов гостей, отправка багажа
ПК 6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел после окончания смены	-составление документации по заезду, выезду проживающих
Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии; активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области профессиональной деятельности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способностей принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение информации для решения профессиональных задач и ее использования.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация навыков использования ИКТ в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, руководителями практики, сотрудниками, клиентами фирмы в процессе обучения и практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Развитие самоменеджмента обучающегося. Проявление ответственности за работу
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование деятельности. Организация самостоятельных занятий при прохождении практики.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской

«Иметь практический опыт- уметь- знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт (ПО):

- ПО 1 Предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- ПО 2 Участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПО 3 Контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- ПО 4 Подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- ПО 5 Проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Уметь (У):

- У1 Организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- У2 Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- У3 Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- У4 Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- У5 Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- У6 Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- У7 Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- У8 Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- У9 Выполнять обязанности ночного портье.

Знать (З):

- 31 Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- 32 Организацию службы приема и размещения;
- 33 Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- 34 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- 35 Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- 36 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- 37 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- 38 Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- 39 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

310 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

311 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

312 Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

2.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: Смешанный

Общие компетенции, для проверки которых используется портфолио:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Основной целью оценки курса профессионального модуля является оценка умений и знаний. Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: контроль выполнения практических работ, самостоятельной работы студента – для текущего контроля; контрольные работы для промежуточной аттестации.

Оценка теоретического курса профессионального модуля предусматривает использование накопительной системы оценивания.

3.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01 «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей».

Входной контроль Контрольная работа №1

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

1. Назначение работы – проверить начальные знания у студентов по профессиональному модулю, время написания контрольной работы – 10 минут.

2. Структура контрольной работы.

Контрольная работа представлена в виде теста. Тест состоит из тринадцати вопросов с единственно правильным ответом.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

3. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 13 баллов. Способ оценивания: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Входной контроль

1. Старофранцузское слово « хоспис» означает:

А. странноприимный дом;

Б. приют;

В. пристанище.

2. Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в 14 веке:

А. 200;

Б. 150;

В. 400.

3. Когда началось бурное развитие экономических и политических связей между государствами в городах Европы:

А. 15 век;

Б. 16 век;

В. 18-19 век.

4. Какой союз был создан в 1906 году:

А. «Международный союз владельцев гостиниц» ;

Б. «Союз хозяев гостиниц» ;

В. «Гостиничный союз».

5. Резкое качественное и количественное увеличение автомобильного , авиационного и железнодорожного транспорта , оживление торговых , научно-технических и спортивных контактов между государствами способствовало бурному развитию гостиничного хозяйства в каком веке:

А. в 18 веке ;

Б. в 19 веке;

В. в 20 веке.

6. На Руси предшественники первых гостиниц появились:

А. в 12-13 веке;

Б. в 11 веке;

В. в 14 веке.

7. В каком веке создаются многочисленные почтовые станции на Руси:

- А. в 16 веке;
- Б. в 15 веке;
- В. в 14 веке.

8. В 1818 году в Москве функционирует :

- А. 20 гостиниц;
- Б. 6 гостиниц;
- В. 7 гостиниц.

9. Сколько гостиниц насчитывалось в Петербурге в 1900 году:

- А. 325 гостиниц;
- Б. 500 гостиниц ;
- В. 100 гостиниц.

10. В годы Великой Отечественной войны был нанесенущерб всему народному хозяйству в том и гостиничному:

- А. небольшой ;
- Б. огромный ;
- В. средний.

11. Сколько насчитывалось гостиниц в Советском Союзе к 1960 году :

- А. 1476;
- Б. 2000;
- В, 3000.

12. Проведение в Москве в 1980 году Олимпиады строительству крупных , комфортабельных гостиниц:

- А. способствовало;
- Б. не способствовало.

13.В 1990 –е годы в России произошёл значительный ... спроса на гостиничные услуги:

- А. спад;
- Б. рост.

Текущий контроль

Текущий контроль по теме 1.1 «Организационно- управленческая структура службы приема и размещения»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

4. Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 1.1 «Организационно- управленческая структура службы приема и размещения», время написания тестового задания – 10 минут.

5. Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Организационно- управленческая структура службы приема и размещения» представлен в виде теста. Тест состоит из девяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

6. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 12 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a = \text{менее } 0,7$ - оценка 2

$K_a = \text{от } 0,7 \text{ до } 0,8$ - оценка 3

$K_a = \text{от } 0,8 \text{ до } 0,9$ - оценка 4

$K_a = \text{от } 0,9 \text{ до } 1$ - оценка 5

Тест по теме 1.1 «Организационно- управленческая структура службы приема и размещения»

1. Эта служба самая крупная по числу сотрудников:

- А. служба управления номерным фондом;
- Б. административная;
- В. коммерческая.

2. В подчинении руководителя этой службы находятся-персонал стойки приёма и размещения, специалисты отдела бронирования, сотрудники телефонной станции :

- А. хозяйственная ;
- Б. служба приёма и размещения;
- В. служба организации питания.

3. Назначение данного подразделения –обеспечение обслуживания гостей в номерах,подержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам:

- А. служба приёма и размещения;
- Б. коммерческая ;
- В. хозяйственная.

4. Данная служба чаще всего включает в себя секретариат, расчётную часть, отдел кадров:

- А. служба организации питания;
- Б. административная;
- В. коммерческая.

5. Данная служба осуществляет обслуживание клиентов в ресторанах, барах, кафе гостиницы, проводит обслуживание банкетов, отвечает за приготовление пищи , хранение продуктов и напитков, за уборку помещений на кухне, мытьё посуды, занимается приёмом заказов и доставкой их в номера:

- А. служба приёма и размещения;

- Б. хозяйственная служба;
- В. служба организации питания.

6. Данная служба занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за заполняемость гостиницы, заключение корпоративных договоров, проводит исследование рынка, осуществляет информационно-рекламную деятельность:

- А. служба приёма и размещения;
- Б. служба организации питания;
- В. коммерческая служба.

7. Данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:

- А. инженерно-техническая;
- Б. хозяйственная;
- В. служба организации питания.

8. Отметьте контактные службы гостиничного предприятия:

- А. Инженерно-эксплуатационная служба;
- Б. служба приема и расчетная часть;
- В. коммерческая;
- Г. служба эксплуатации номерного фонда;
- Д. служба обслуживания.

9. Какие функции выполняет персонал службы обслуживания:

- А. ведение картотеки гостей
- Б. поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и других помещений
- В. Прием заявок на размещение и их обработка
- Г. Приветствие гостей и помощь в размещении
- Д. сопровождение в номера
- Е. приобретение и доставка билетов в театр

Ж. распределение номеров и учет свободных мест в гостиницах

З. выполнение личных поручений гостей

Текущий контроль по теме 1.2 «Квалификационные требования к персоналу»

Форма проведения: письменный опрос

Критерии оценивания:

Для получения оценки «5» (отлично) студент должен: составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов.

Для получения оценки «4» (хорошо) студент показывает знания всего изученного программного материала; даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Для получения оценки «3» (удовлетворительно) студент усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала;

материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

Для получения оценки «2 » (неудовлетворительно) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; имеет слабо сформированные и неполные знания.

Вопросы по теме 1.2 «Квалификационные требования к персоналу»

1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
2. Какие правила гостеприимства необходимо знать сотрудникам службы приема и размещения?
3. Какие функции выполняет портье-кассир службы приема и размещения?
4. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу гостиницы?
5. Охарактеризуйте телефонную службу в гостинице?

Текущий контроль по теме 1.3 «Должностные инструкции работников службы приема и размещения»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

7. Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 1.3 «Должностные инструкции работников службы приема и размещения», время написания тестового задания – 7 минут.

8. Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Должностные инструкции работников службы приема и размещения» представлен в виде теста. Тест состоит из семи вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

9. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 7 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 1.3 «Должностные инструкции работников службы приема и размещения»

1. Старший администратор материально ответственным лицом:

А. является;

Б. не является.

2. Организация, контроль и координация администраторов отдела размещения, подразделения швейцаров, подносчиков багажа и посыльных. Это основная задача:

А. старшего администратора СПиР;

Б. руководителя АХС.

3. Старший администратор СПиР..... право

-требовать создания необходимых условий для обеспечения качественного обслуживания гостей;

-вносить предложения о более рациональном и качественном обслуживании гостей гостиницы:

А. не имеет;

Б. имеет.

4. Старший администратор СПиР ответственность за качественную работку СПиР швейцаров , подносчиков багажа и посыльных, качественный и быстрый приём , размещение и выписку гостей, правильное оформление счетов, достоверность данных , внесенных в компьютер:

А. не несёт;

Б. несёт.

5. При недобросовестном выполнении своих обязанностей старший администратор СПиР к дисциплинарной ответственности, в соответствии с действующим законодательством и условиями трудового договора:

А. не может быть привлечён;

Б. может быть привлечён.

6. На должность администратора СПиР назначается лицо:

А. без образования;

Б. с высшим, средним специальным или средним образованием, владеющее одним и или более иностранными языками.

7. Администратор СПиР :

А. обязан иметь представительный, опрятный и ухоженный внешний вид;

Б. может иметь неопрятный вид.

Текущий контроль по теме 1.4 «Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 1.4 «Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб», время написания тестового задания – 10 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб» представлен в виде теста в 2х вариантах. Тест состоит из десяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 10 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

e – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Вариант 1

1. Служба бронирования занимается:

- А. организацией заезда клиентов в гостиницу;
- Б. осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
- В. занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:

- А. предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- Б. более быструю загрузку номерного фонда;

В. позволяет получить дополнительный доход.

3. Портье отвечает:

А. за предоставление справочной информации по работе прачечной;

Б. за предоставления питания в номерах;

В. за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

А. дополнительное бронирование;

Б. гарантированное бронирование;

В. двойное бронирование.

5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:

А. коммерческой службы;

Б. службы приема, регистрации и размещения;

В. административно-управленческой службы.

6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:

А. трансер;

Б. трансфюрт;

В. трансфер.

7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:

А. карточку гостя;

Б. талон и карточку на питание;

В. талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:

А. в ближайшем отделении милиции;

Б. в отделе паспортно-визовой службы города;

В. заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

А. на самого старшего члена группы;

Б. регистратор сам выбирает для кого;

В. на руководителя группы.

10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:

А. обычным бронированием;

Б. специальным бронированием;

В. гарантированным бронированием.

Вариант 2

1. Предварительное подтверждение – это:

А. документ, включающий условия внесения предоплаты;

Б. документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;

В. все ответы верны.

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

А. для клиента;

Б. для гостиницы;

В. для всех.

3. Импринтер – это:

А. оборудование для расчета клиентов кредитными картами;

Б. оборудование для расчета клиентов за парковку;

В. оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги.

4. Консьерж – это:

А. оператор кассового расчета;

Б. менеджер услуги размещения;

В. менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;

Г. менеджер, управляющий отелем.

5. Подтверждение брони – это:

А. информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;

Б. информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;

В. информация от туроператора, что он забронировал номер.

6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

А. число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;

Б. категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;

В. категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.

7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

А. услуга побудки гостя;

Б. услуга обмена валюты;

В. доставка корреспонденции в номер клиента.

8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:

а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;

б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;

в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.

9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

а) дневной тариф;

б) персональный тариф;

в) суточный тариф.

10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

а) тариф «полупансион»;

б) тариф «полный пансион»;

в) тариф «все включено».

Текущий контроль теме 1.5 «Основной гостиничный продукт. Понятие

«услуга»»

Форма проведения: письменный опрос

Критерии оценивания:

Для получения оценки «5» (отлично) студент должен: составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов.

Для получения оценки «4» (хорошо) студент показывает знания всего изученного программного материала; даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Для получения оценки «3» (удовлетворительно) студент усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

Для получения оценки «2» (неудовлетворительно) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; имеет слабо сформированные и неполные знания.

1. Перечислите критерии организации любой дополнительной услуги в отеле?
2. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг?
3. Какие услуги включены в стоимость номера?
4. Какие бесплатные услуги могут быть предложены гостям?
5. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату?

Текущий контроль по теме 2.1 «Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.1 «Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения», время написания тестового задания – 10 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения» представлен в виде теста. Тест состоит из десяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 10 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{P}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a = \text{менее } 0,7$ - оценка 2

$K_a = \text{от } 0,7 \text{ до } 0,8$ - оценка 3

$K_a = \text{от } 0,8 \text{ до } 0,9$ - оценка 4

$K_a = \text{от } 0,9 \text{ до } 1$ - оценка 5

Тест по теме «Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения»

1. Из скольких процессов состоит обслуживание гостей:

А. 2

Б. 4

В. 5

2. Предварительный заказ мест в гостинице производит:

А. служба приёма

Б. гаражная служба

В. служба бронирования

3. Окончательный расчёт производит:

А. швейцар, посыльный

Б. администратор, портье, кассир

В. служба приёма, гаражная служба

4. При регистрации нужны документы:

А. заявка на бронирование, гарантия оплаты

Б. анкета, разрешение на поселение, счет

В. визитная карта, счет

5. Работники службы приёма работают:

А. по 24 ч с 9 утра

Б. по 12 ч с 9 утра

В. по 8 ч с 9 утра

6. Чем занимается портье:

А. обслуживает питанием в номере

Б. контролирует своевременную оплату

В. отвечает за хранение и выдачу ключей

7. Чем занимается кассир:

А. контролирует сроки действия виз

Б. получает оплату за проживание

В. дает информацию или иную услугу

8. Чем занимается паспортист:

А. составляет кассовые отчеты

Б. проверяют данные паспорта

В. выдает ключи

9. Начиная работу администратор должен:

А. проверить данные паспорта

Б. посмотреть журнал предыдущей смены

В. составить кассовый отчет

10. При выписке гостя проверяют:

А. регистрационную карточку

Б. счет гостя

В. гарантию оплаты

Форма проведения: письменный опрос

Критерии оценивания:

Для получения оценки «5» (отлично) студент должен: составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов.

Для получения оценки «4» (хорошо) студент показывает знания всего изученного программного материала; даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Для получения оценки «3» (удовлетворительно) студент усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

Для получения оценки «2 » (неудовлетворительно) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; имеет слабо сформированные и неполные знания.

1. Охарактеризуйте стоячую и сидячую стойки. Какие у этих стоек плюсы и минусы?
2. Что позволяет службе приема и размещения компьютеризация?
3. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения на рабочем месте портье?
4. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации?
5. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения?

Тест по теме 2.3 «Предрегистрационный период (бронирование номеров)»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.3 «Предрегистрационный период (бронирование номеров)», время написания тестового задания – 20 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Предрегистрационный период (бронирование номеров)» представлен в виде теста. Тест состоит из шестнадцати вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 16 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме «Предрегистрационный период (бронирование номеров)»

1. Существует несколько типов бронирования:

А. 3;

Б. 7 ;

В. 5.

2. Резервирование со специальным регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время:

А. сверхбронирование;

Б. гарантированное бронирование;

В. негарантированное бронирование;

3. Клиент гарантирует оплатить номер, даже если он не сможет им воспользоваться в случае неявки :

А. гарантированное бронирование;

Б. сверхбронирование;

В. негарантированное бронирование.

4. Виды бронирования:

бронирование по предварительной оплате; бронирование по выставлению счета; бронирование под гарантию кредитной карты; бронирование под гарантию компании ; гарантированное бронирование ваучером:

А. гарантированного ;

Б. сверхбронирования;

В. негарантированного.

5. Данный вид бронирования предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице :

А. бронирование под гарантию кредитной карты;

Б. бронирование по выставлению счета;

В. бронирование по предварительной оплате.

6. Данный вид бронирования предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда:

А. Бронирование под гарантию компании;

Б. туристский ваучер;

В. бронирование по выставлению счета.

7. Гостиница просит клиента указать реквизиты кредитной карточки гостя, гарантируя себе оплату номера даже в случае неявки клиента:

А. бронирование под гарантию кредитной карты;

Б. бронирование по предварительной оплате;

В. туристский ваучер.

8. Различные компании ,корпорации ,фирмы заключают с гостиницей договоры , которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации :

А. бронирование по предварительной оплате;

Б. бронирование по выставлению счета;

В. бронирование под гарантию компании или корпорации.

9. Вид гарантии турагентств перед гостиничным предприятием, этот платежный документ свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагентству:

- А. туристский ваучер;
- Б. бронирование под гарантию компании;
- В. бронирование под гарантию кредитной карты.

10. Этот тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер:

- А. негарантированное бронирование;
- Б. гарантированное бронирование;
- В. сверхбронирование.

11. Бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, бронирование номеров без наличия реально свободных мест:

- А. гарантированное бронирование;
- Б. негарантированное бронирование;
- В. сверхбронирование.

12. Централизованное резервирование осуществляется методами:

- А. 2;
- Б. 6;
- В. 3.

13. Информационный выход в Глобальную сеть бронирования, который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования:

- А. присоединенная сеть бронирования;
- Б. не присоединенная система бронирования.

14. Соединяет независимые гостиницы, т. е. не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи:

- А. присоединенная сеть бронирования;
- Б. не присоединенная система бронирования.

15. На современном рынке гостиничных услуг наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров:

- А. Интернет-бронирование;
- Б. заявки на бронирование по почте;
- В. заявки на бронирование по факсу.

16. В Интернет- бронировании возможны ... способа работы:

- А. 5;
- Б. 2;
- В. 8.

Текущий контроль по теме 2.4 «Порядок продажи номеров без предварительного резервирования»

Форма проведения: Решение задач

Пояснительная записка.

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.4 «Порядок продажи номеров без предварительного резервирования» время написания тестового задания – 15 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Порядок продажи номеров без предварительного резервирования» представлен в виде 6 задач. Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Правильно решенная задача оценивается в 5 баллов; Максимальный балл за всю работу – 30 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{P}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a = \text{менее } 0,7$ - оценка 2

$K_a = \text{от } 0,7 \text{ до } 0,8$ - оценка 3

$K_a = \text{от } 0,8 \text{ до } 0,9$ - оценка 4

$K_a = \text{от } 0,9 \text{ до } 1$ - оценка 5

Задачи по теме 2.4 «Порядок продажи номеров без предварительного резервирования»

1. Гостиница предложила к продаже 2500 номеров. На 01.09.2013г. было заселено 1800 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.2013г.

2. В течении дня было занято 220 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 9000 долл. США. Какова средняя цена гостиничного номера за день?

3. На 01.10.2013г. в гостинице было продано 260 номеров. При этом общее число гостей составило 370 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.2013г.

4. На 01.08.2013г. в гостинице было продано 750 номеров, в которых разместилось 1200 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 01.08.2013г.

5. В гостинице, рассчитанной на 100 койко- мест, на 01.05.2013г. было занято 80 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко- мест на 01.05.2013г.

6. В гостинице было занято 270 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте показатель занятости койко- мест на 01.05.2013г.

Текущий контроль по теме 2.5 «Регистрация гостей. Порядок регистрации индивидуальных гостей».

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.5 «Регистрация гостей. Порядок регистрации индивидуальных гостей», время написания тестового задания – 10 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Регистрация гостей. Порядок регистрации индивидуальных гостей» представлен в виде теста. Тест состоит из десяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 10 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 2.5 «Регистрация гостей. Порядок регистрации индивидуальных гостей»

1. Из скольких видов встреч состоит процесс расселения:

А. из 3-х

Б. из 2-х

В. из 5-х

2. В отелях высокого класса гостей встречает:

А. горничная

Б. швейцар

В. портье

3. Когда гость подходит к стойке приема и размещения, его встречает:

А. швейцар

Б. администратор

В. портье

4. Правилком для многих гостиниц является то, что администратор:

А. стоит

Б. лежит

В. сидит за стойкой

5. В отелях, имеющих автоматизированную систему регистрации проходит:

А. быстро

Б. медленно

В. очень быстро

6. Самая известная японская гостиница от приветствия до получения ключа занимает время:

А. 30 с

Б. 45 с

В. 25 с

7. Что является договором между Исполнителем и Потребителем:

А. Визитная карта

Б. регистрационная карточка

В. Анкета

8. В скольких экземплярах заполняется анкета:

А. в 2-х

Б. в 3-х

В. 4-х

9. Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места:

А. уменьшается

Б. увеличивается

10. Требуется ли подтверждение при телефонном бронировании:

А. Да

Б. нет

Текущий контроль по теме 2.6 «Порядок регистрации туристических групп»

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.6 «Порядок регистрации туристических групп», время написания тестового задания – 5 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Порядок регистрации туристических групп» представлен в виде теста. Тест состоит из семи вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 7 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 2.6 «Порядок регистрации туристических групп»

1. Накануне заезда групп администратор заполняет:

- А. карту гостя
- Б. карту бронирования
- В. анкету

2. Туристы обычно размещаются в:

- А. в 1
- Б. в 2
- В. в 3

3. Руководителю группы предоставляют:

- А. люкс номер
- Б. двухместный номер
- В. одноместный номер

4. Администратор выписывает гостю:

- А. карту бронирования
- Б. карту гостя
- В. визитную карту

5. Вместе с путёвкой туристам валют:

- А. номерок
- Б. ярлык
- В. чек

Текущий контроль по теме 2.7 «Юридические аспекты регистрации.

Осуществление паспортно- визового режима».

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.7 «Юридические аспекты регистрации. Осуществление паспортно- визового режима», время написания тестового задания – 5 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Юридические аспекты регистрации. Осуществление паспортно- визового режима» представлен в виде теста. Тест состоит из пяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 5 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 2.7 «Юридические аспекты регистрации. Осуществление паспортно- визового режима»

1. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется исходя из Постановления О порядке осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ:

А.от 15 января 2007года;

Б. 23 января 2007 года.

2. В заявлении о регистрации иностранный гражданин указать следующие сведения:

Фамилия, имя, отчество;

Дата рождения;

Гражданство;

Адрес:

А. не должен;

Б. должен.

3. Бланк заявления о регистрации заполняется:

А. разборчиво;

Б. неразборчиво.

4. Иностранец одновременно с заявлением о регистрации документ, удостоверяющий личность :

А. не предоставляет;

Б. предоставляет.

5. За регистрацию по месту жительства государственная пошлина:

А. не взимается;

Б. взимается.

6. Квитанция об уплате государственной пошлины :

А. никому не предоставляется;

Б. подаётся иностранным гражданином в территориальный орган Федеральной миграционной службы.

7. Территориальный орган Федеральной миграционной службы в течение рабочих дней со дня принятия уведомления о прибытии фиксирует в своих учётных документах сведения о нахождении иностранного гражданина в месте пребывания:

- А. 6;
- Б. 7;
- В. 3.

Текущий контроль по теме 2.8 «Порядок регистрации VIP- гостей»

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 2.8 «Порядок регистрации VIP- гостей», время написания тестового задания – 5 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Порядок регистрации VIP- гостей» представлен в виде теста. Тест состоит из двенадцати вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 12 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

e – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a = \text{менее } 0,7$ - оценка 2

$K_a = \text{от } 0,7 \text{ до } 0,8$ - оценка 3

$K_a = \text{от } 0,8 \text{ до } 0,9$ - оценка 4

$K_a = \text{от } 0,9 \text{ до } 1$ - оценка 5

Тест по теме «Порядок регистрации VIP- гостей»

1. У лавного входа в гостиницу гостей дружелюбно с улыбкой встречает :

- А. швейцар;
- Б. парковщик.

2. Служащие стойки Reception встречают гостей :

- А. сидя;
- Б. стоя.

3. Формальные расспросы по размещению для индивидуалов не должны превышать :

- А. 15 минут;
- Б. 40 минут;
- В. 8 минут

4. формальные расспросы по размещению для группы до 30 человек не должны превышать:

- А. 6 минут;
- Б. 15 минут.

5. Всех гостей , пребывающих в гостиницу можно отнести к :

- А. трём группам;
- Б. двум группам.

6. Более тактичная и вежливая фраза:

- А. « Как Ваша фамилия?»;
- Б. «Могу ли я узнать Вашу фамилию?».

7. Информация о ценах номеров должна быть вывешана :

- А. на видном месте в зоне приёма и размещения;
- Б. в дальнем месте зоны приёма и размещения.

8. Размещение в гостинице происходит согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ утверждённых постановлением Правительства РФ:

- А. от 25 апреля 1997 года № 490;
- Б. от 25 апреля 1999 года № 490.

9. Военнослужащие поселяются по удостоверению личности офицера:

- А. нет;
- Б. да.

10. При оформлении регистрации должны быть заполнены экземпляра анкеты:

А. 4 ;

Б. 3;

В. 2.

11. При оформлении регистрации должны быть заполнены 2 экземпляра анкеты по форме на каждого регистрируемого человека:

А.7;

Б. 5.

12. Регистрация осуществляется :

А. строго на срок проживания в гостинице;

Б. на неопределённый срок.

Текущий контроль теме 2.9 «Нормативно- правовые документы »

1. Любой объект , предназначенный для временного проживания людей:

А. средство размещения;

Б. средство расположения.

2. ГОСТ « Туристско- экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»:

А.Р 51645-94;

Б. Р 50645-94;

В. Р 50645-95.

3. Помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с требованиями , предъявляемыми к гостинице данной категории:

А. номер;

Б. койко-место.

4. Площадь с кроватью , предназначенная для пользования одним человеком:
- А. койко-место;
 - Б. дом.
5. Имущественный комплекс, предназначенный для предоставления услуг:
- А. кемпинг;
 - Б. гостиница.
6. К коллективным средствам размещения гостиничного типа относят:
- А. квартиры, дома, коттеджи;
 - Б. гостиницы, мотели, пансионаты;
 - В. дома отдыха , кемпинги, профилактории.
7. К специализированным средствам размещения относятся:
- А. общежития, меблированные комнаты, мотели;
 - Б. ротели, флотели, ботели;
 - Б. квартиры , комнаты.
8. К индивидуальным средствам относятся:
- А. квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи сдаваемые в наем;
 - Б. клубы с проживанием;
 - В. туристские приюты, спортивные базы.
9. Эти гостиницы обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки:
- А. гостиницы делового назначения;
 - Б. транзитные гостиницы.
10. Эти гостиницы обслуживают лиц , пребывающих в деловых поездках и командировках:
- А. гостиницы делового назначения;
 - Б. транзитные гостиницы.

11. Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения:

- А. размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров;
- Б. преобладание в номерном фонде двухместных номеров;
- В. местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

12. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха:

- А. наличие помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров;
- Б. максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы;
- В. наличие детских площадок, помещений для игр, развлечений, преобладание в номерном фонде двухместных номеров.

Вариант 2

1. Эти гостиницы имеют в своем штате должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов:

- А. туристско-экскурсионные;
- Б. курортные;
- В. стационарные.

2. Эти гостиницы должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать диетическое питание:

- А. ботель;
- Б. ротель;
- В. курортные.

3. Лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками:

- А. флотель;
- Б. кемпинг;
- В. ботель.

4. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами:

- А. стационарная;
- Б. курортная;
- В. ротель.

5. По месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

- А. отель «люкс» . отель среднего уровня , отель высокого уровня;
- Б. гостиницы в центре города, придорожные, плавучие отели;
- В. таймшер.

6. Плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, или озера:

- А. гостиницы в окрестностях городов;
- Б. плавучие отели;
- В. придорожные.

7. По уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на:

- А. курортные гостиницы;
- Б. мотели;
- В. дешевые отели, отели «люкс» , отели высокого класса, отели среднего уровня.

8. Эти отели представляют минимум услуг:

- А. отель среднего уровня;
- Б. апартаменты;

В. дешевый отель.

9. Эти отели обладают фешенебельным декором , оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями :

А. отель с ограниченным сервисом;

Б. отель « люкс»;

В. таймшер.

10. Отель имеет от 100 до 400 номеров с условиями аналогичными меблированным комнатам:

А. апартамент- отель;

Б. отель экономического класса;

В. таймшер.

11. Этот отель может быть небольшим, располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд:

А. отель высокого уровня;

Б. отель среднего уровня;

В. отель экономического класса.

12. Этот отель предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте:

А. мотель;

Б. таймшер;

В. апартамент- отель.

13. Эта гостиница обычно отдалена от города и располагается вблизи водоема, в живописных местах, предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений:

А. курортная ;

Б. отель экономического класса;

В. мотель.

Текущий контроль по теме 3.1 «Организация хранения принадлежащих гостям ценностей».

Пояснительная записка

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 3.1 «Организация хранения принадлежащих гостям ценностей», время написания тестового задания – 8 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Организация хранения принадлежащих гостям ценностей» представлен в виде теста. Тест состоит из восьми вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 8 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме «Организация хранения принадлежащих гостям ценностей»

1.Багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю; клиент временно покидает гостиницу а затем возвращается и получает багаж. Хранение происходит:

А. в камере хранения;

Б. в индивидуальном электронном сейфе.

2. При приёме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы фиксирует:

А. фамилию гостя;

Б. номер комнаты;

В. фамилию гостя ;

номер комнаты,

количество мест багажа,

срок хранения багажа.

3.Хранение багажа может быть :

А. бесплатным;

Б. платным;

В. оба ответа верны.

4. Продукты, воспламеняющиеся и токсичные предметы, хрупкие вещи , вещи высокой стоимости, сотрудникам камеры хранения принимать :

А. разрешено;

Б. запрещено.

5. В случае потери багажного жетона сотрудник камеры хранения поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приёма и размещения:

А. не должен;

Б. должен.

6.Один из способов хранения мелких вещей ; эти устройства находятся в специальном помещении - сейфовой комнате зоны службы приёма и размещения гостиницы:

А. депозитные ячейки (сейфы);

Б. индивидуальные электронные сейфы.

7. При пользовании депозитной ячейкой берётся залог за ключ:

А. не берётся;

Б. берётся.

8. Данные устройства хранения находятся в гостевых комнатах; позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди:

А. индивидуальные электронные сейфы;

Б. камера хранения.

Текущий контроль по теме 3.2 «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг»

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 3.2 «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг», время написания тестового задания – 10 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг» представлен в виде теста. Тест состоит из десяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 10 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

e – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 3.2 «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг».

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:

- А. привлечение клиентов и формирование лояльности;
- Б. внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
- В. получение прибыли от дополнительных услуг;
- Г. инновационный подход.

2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:

- А. порядок и сроки оплаты;
- Б. перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
- В. виды услуг и их стоимость;
- Г. срок проживания в гостинице.

3. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:

- А. заказ билетов и экскурсий;
- Б. сауна, турецкая баня;
- В. заказ такси;
- Г. продажа сувениров, подарков, книг;
- Д. визовая поддержка.

4. Укажите виды дополнительных услуг:

- А. включенные в стоимость номера;
- Б. бесплатные;
- В. услуги, предоставляемые за отдельную плату.

5. Укажите критерии организации дополнительных услуг:

- А. грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
- Б. привлечение дополнительных клиентов;
- В. получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;

Г. оправданность и целесообразность.

6. Меню со свободным выбором блюд- это меню в котором....:

- А. указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- Б. не проставлены цены;
- В. фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.

7. выберите из предложенного перечня обязательные услуги:

- А. включенные в стоимость номера;
- Б. бесплатные;
- В. услуги, предоставляемые за отдельную плату.

8. какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:

- А. бронирование через интернет;
- Б. ксерокопирование, ламинирование документов;
- В. распечатка газет и доставка в номера;
- Г. международная связь;
- Д. предоставление сейфов.

9. укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А. безвозмездного устранения недостатков;
- Б. бесплатное проживание;
- В. уменьшить цену на оказанные услуги;
- Г. бонусную карту на обслуживание в Spa- салоне.

10. укажите способы предоставления услуги питания:

- А. бесплатное питание;
- Б. самообслуживание;
- В. питание, предоставляемое за дополнительную плату.

Текущий контроль по теме 4.1 «Ночная смена службы приема».

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 3.2 «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг», время написания тестового задания – 10 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг» представлен в виде теста. Тест состоит из десяти вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 10 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

e – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 4.1 «Ночная смена службы приема».

1. Какое количество сотрудников находится за стойкой службы приёма и размещения :

А. 7;

Б. 4;

В. число сотрудников зависит от вместимости, назначения, категории гостиничного предприятия , контингента поселяющихся.

2. Служба приёма и размещения работает;

- А. 5 дней;
- Б. 6 дней;
- В. круглосуточно.

3. Существует следующая схема работы данной службы:

- А. сутки через 2;
- Б. сутки через 3;
- В. сутки через 4.

4. Стандарты обслуживания требуют встречать, обслуживать и провожать клиентов за стойкой:

- А. сидя;
- Б. стоя.

5. Во многих российских гостиничных предприятиях рабочая смена служащих СПиР составляет:

- А. 9 часов;
- Б. 8 часов;
- В. 7 часов.

6. Дневная смена сотрудника СПР длится:

- А. с 8.00 до 15.00;
- Б. с 9.00 до 16.00;
- В. с 7.00 до 15.00.

7. Вечерняя смена сотрудника СПР длится:

- А. с 15.00 до 23.00;
- Б. с 16.00 до 24.00;
- В. с 17.00 до 00.00.

8. Ночная смена сотрудника СПР длится:

- А. с 00.00 до 8.00;

- Б. 23.00 до 7.00;
- В. с 23.00 до 8.00.

9. Требуется ли иногда в гостинице введение дополнительной рабочей смены:

- А. нет;
- Б. да.

10. Старший администратор, регистратор, кассир, консьерж, оператор телефонной связи. Это состав:

- А. состав дневной и вечерней смен;
- Б. состав ночной смены.

11. Дежурный администратор, один или несколько ночных аудиторов, оператор телефонной связи. Это состав:

- А. состав ночной смены;
- Б. состав дневной и вечерней смены.

12. Служба приёма и размещения находится.....от входа:

- А. далеко;
- Б. вблизи.

Текущий контроль по теме 4.2 «Технология расчета при выезде».

Назначение работы – проверить знания у студентов по теме 4.2 «Технология расчета при выезде», время написания тестового задания – 8 минут.

Структура текущего контроля.

Текущий контроль по теме «Технология расчета при выезде» представлен в виде теста. Тест состоит из восьми вопросов.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 8 баллов. Способ оценивания ответов: «5», «4», «3», «2».

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

K_a = менее 0,7 - оценка 2

K_a = от 0,7 до 0,8 - оценка 3

K_a = от 0,8 до 0,9 - оценка 4

K_a = от 0,9 до 1 - оценка 5

Тест по теме 4.2 «Технология расчета при выезде»

1. Сколько видов расчетов используют:

А. 2

Б. 3

В. 4

2. В отелях высокого класса в качестве безналичного расчета принимаются:

А. дорожные чеки

Б. кредитная карта

В. именные чеки

3. Кредитная карта – это:

А. выписывается на определенную сумму

Б. выписываются на требуемую сумму

В. пластиковая карточка

4. Какое место занимает расчет по кредитным картам:

А. I – место

Б. II – место

В. III – место

5. Дорожные чеки - это

- А. пластиковая карточка или пластика
- Б. выписывается на определенную сумму
- В. выписывается на требуемую

6. Получатель чека должен определить:

- А. подлинность чека
- Б. наличие денежных средств
- В. гарантию оплаты

7. Именные чеки – это:

- А. пластиковая карта или пластика
- Б. выписывается на определенную сумму
- В. выписывается на требуемую сумму

8. Какое место занимают чеки:

- А. I – место
- Б. II – место
- В. III – место

9. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если:
заезд 1.02.2012г. в 12:00 выезд 3.02.2012г. в 15:00 стоимость проживания за
сутки 100у.е.

10. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если:
заезд 5.02.2012г. в 12:00 выезд 9.02.2012г. в 19:00 стоимость проживания за
сутки 250у.е.

11. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если:
заезд 5.02.2012г. в 12:00 выезд 9.02.2012г. в 17:00 стоимость проживания за
сутки 230у.е.

12. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если:

заезд 5.02.2012г.в 12:00 выезд 8.02.2012г. в 13:00 стоимость проживания за сутки 200у.е.

13. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если: заезд 15.02.2012г.в 12:00 выезд 19.02.2012г. в 18:10 стоимость проживания за сутки 150у.е.

14. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если: заезд 5.02.2012г.в 12:00 выезд 9.02.2012г. в 14:00 стоимость проживания за сутки 50у.е.

15. Рассчитать количество оплачиваемых суток и стоимость проживания, если: заезд 8.02.2012г.в 12:00 выезд 10.02.2012г. в 19:00 стоимость проживания за сутки 250у.е.

Промежуточный контроль по МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема и размещения»

Форма проведения: тестирование

Пояснительная записка.

Назначение работы – проверить промежуточные знания у студентов по МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема и размещения», время написания теста – 60 минут.

Структура дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет представлен в виде теста. Тест состоит из тридцати вопросов в двух вариантах.

Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; Максимальный балл за всю работу – 51 баллов. Способ оценивания ответов: 5,4,3,2.

Коэффициент усвоения, подсчитывается по формуле – $K_a = \frac{e}{p}$ где

p

E – число операций теста, выполненных обучающимся правильно, p – общее число операций в тесте.

$K_a =$ менее 0,7 - оценка 2

$K_a =$ от 0,7 до 0,8 - оценка 3

$K_a =$ от 0,8 до 0,9 - оценка 4

$K_a =$ от 0,9 до 1 - оценка 5

Вариант I

Вопрос 1. Туристский ваучер:

- 1) Предварительное резервирование номеров, производимое отделом бронирования по заявкам клиентов;
- 2) Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время проживания;
- 3) Объявленная цена за номер без учета возможных скидок;
- 4) Форма заявки на сайте гостиницы

Вопрос 2. Бронирование это.....

- 1) заказ номера в гостинице;
- 2) предварительный заказ номера в гостинице;
- 3) предоставление мест в гостинице двум клиентам.

Вопрос 3. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) водительское удостоверение;

Вопрос 4. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели;
- 2) пансионаты;
- 3) конгресс- центры;
- 4) квартиры.

Вопрос 5. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 18.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) при проживании не более суток (первые сутки)
- 3) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 4) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 5) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

Вопрос 6. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

Вопрос 7. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1-2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*
- 5) мини-отели
- 6) индивидуальные средства размещения

Вопрос 8. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 850 руб.

Заезд: 18.04 15-00

Выезд: 21.04 19-00 _____

Вопрос 9. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка (вычеркните лишнее):

- 1) банковский перевод;
- 2) оплата по кредитной карте;
- 3) оплата иностранной валютой;
- 4) внесение депозита;
- 5) гарантирование компанией.

Вопрос 10. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- 1) договор;
- 2) билеты;
- 3) письмо-приглашение;
- 4) реквизиты тур. Фирмы;
- 5) направление турфирмы;
- 6) разрешение на поселение

Вопрос 11. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по желанию клиента

Вопрос 12. Визитная карта гостя - это:

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2) документ на право входа в гостиницу и на получение ключа от номера
- 3) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 4) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 5) гарантия, что оплата произведена

Вопрос 13. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки

Вопрос 14. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение
- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

Вопрос 15. Виза – это:

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- 6) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

Вопрос 16. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни
- 5) 2-х суток

б) 5-ти суток

Вопрос 17. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- 1)сроки действия визы
- 2)из какой страны прибыл
- 3)дату рождения клиента
- 4)адрес постоянной регистрации
- 5)где родился
- б) все варианты ответов

Вопрос 18. При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1)счет на доплату
- 2)карта гостя
- 3)счет на дополнительные услуги
- 4)разрешение на поселение

Вопрос 19. В кредитной карте клиента указано:

- 1)где проживает клиент
- 2)дата рождения клиента
- 3)имя владельца
- 4)срок действия карты
- 5)состояние счета
- б) все варианты ответов

Вопрос 20. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1)15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2)12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3)22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4)18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5)6.00 часов текущих суток по местному времени
- б)5.00 часов текущих суток по местному времени

Вопрос 21. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) Депозит;
- 2) факс;
- 3) телефон;
- 4) центральная система бронирования.

Вопрос 22. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием, размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

Вопрос 23. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- 1) «5 звезд»;
- 2) «4 звезды»;
- 3) «3 звезды»;
- 4) «2 звезды»

Вопрос 24. Заполненная и подписанная «анкета гостя», прибывшего в гостиницу-это:

- 1) информационный листок;
- 2) страховой полис;
- 3) подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение;
- 4) пропуск в гостиницу.

Вопрос 25. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) безопасность;
- 2) туалетные принадлежности;

- 3) консьерж;
- 4) обмен валюты;
- 5) уборка номера

Вопрос 26. Документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его временного пребывания в России.

- 1) Ваучер;
- 2) Миграционная карта;
- 3) Виза;
- 4) Стандарт.

Вопрос 27. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда

Вопрос 28. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 1550 руб.

Заезд: 14.03 15-00

Выезд: 21.03 15-00 _____

Вопрос 29. Установите соответствие:

1. Отель	А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.
2. Отель-люкс	Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.
3. Гостиница среднего класса	В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).
4. Отель-курорт (курортная гостиница)	Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.
5. Частная гостиница	Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.
6. Гостиница-апартамент	Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля - люкс. Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля - люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.
7. Мотель	Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как

	правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.
8. Гостиница экономического класса	3) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

Вопрос 30. Установите соответствие

1. Однозвездочная гостиница	А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.
2. Двухзвездочная гостиница	Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.
3. Трехзвездочная гостиница	В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес- и бизнес - центры бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.
4. Четырехзвездочная гостиница	Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.
5. Пятизвездочная гостиница	Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

Вариант II

Вопрос 1. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;

4) водительское удостоверение;

Вопрос 2. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по желанию клиента

Вопрос 3. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

Вопрос 4. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1-2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*
- 5) мини-отели
- 6) индивидуальные средства размещения

Вопрос 5. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 850 руб.

Заезд: 18.04 15-00

Выезд: 21.04 19-00 _____

Вопрос 6. Виза – это:

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- 6) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

Вопрос 7. Бронирование это.....

- 1) заказ номера в гостинице
- 2) предварительный заказ номера в гостинице
- 3) предоставление мест в гостинице двум клиентам

Вопрос 8. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- 1) договор;
- 2) билеты;
- 3) письмо-приглашение;
- 4) реквизиты тур. Фирмы;
- 5) направление турфирмы;
- 6) разрешение на поселение

Вопрос 9. Туристский ваучер:

- 1) Предварительное резервирование номеров, производимое отделом бронирования по заявкам клиентов;
- 2) Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время проживания;
- 3) Объявленная цена за номер без учета возможных скидок;
- 4) Форма заявки на сайте гостиницы

Вопрос 10. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) при проживании не более суток (первые сутки)
- 3) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 4) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 5) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

Вопрос 11. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели;
- 2) пансионаты;
- 3) конгресс- центры;
- 4) квартира.

Вопрос 12. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка(вычеркните лишнее):

- 1) банковский перевод;
- 2) оплата по кредитной карте;
- 3) оплата иностранной валютой;
- 4) внесение депозита;
- 5) гарантирование компаний.

Вопрос 13. Визитная карта гостя - это:

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2) документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера
- 3) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 4) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 5) гарантия, что оплата произведена

Вопрос 14. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- 1)сроки действия визы
- 2)из какой страны прибыл
- 3)дату рождения клиента
- 4)адрес постоянной регистрации
- 5)где родился
- 6) все варианты ответов

Вопрос 15. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 1550 руб.

Заезд:14.03 15-00

Выезд:21.03 11-00 _____

Вопрос 16. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3)почасовая
- 4) сутки

Вопрос 17. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием, размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

Вопрос 18. Установите соответствие

1. Однозвездочная гостиница	А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.
2. Двухзвездочная гостиница	Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.
3. Трехзвездочная гостиница	В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес - центры бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью

	мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.
4. Четырехзвездочная гостиница	Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.
5. Пятизвездочная гостиница	Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

Вопрос 19. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение
- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

Вопрос 20. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) Депозит;
- 2) факс;
- 3) телефон;
- 4) центральная система бронирования

Вопрос 21. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни
- 5) 2-х суток
- 6) 5-ти суток

Вопрос 22. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) безопасность;
- 2) туалетные принадлежности;
- 3) консьерж;
- 4) обмен валюты;
- 5) уборка номера

Вопрос 23. Документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его временного пребывания в России.

- 1) Ваучер;
- 2) Миграционная карта;
- 3) Виза;
- 4) Стандарт.

Вопрос 24. При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги
- 4) разрешение на поселение

Вопрос 25. Установите соответствие

1. Отель	А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает
----------	--

	ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.
2. Отель-люкс	Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.
3. Гостиница среднего класса	В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).
4. Отель-курорт (курортная гостиница)	Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.
5. Частная гостиница	Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.
6. Гостиница-апартамент	Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля - люкс. Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля - люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.
7. Мотель	Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.
8. Гостиница экономического класса	З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

Вопрос 26. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

Вопрос 27. Заполненная и подписанная «анкета гостя», прибывшего в гостиницу-это:

- 1) информационный листок;
- 2) страховой полис;
- 3) подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение;
- 4) пропуск в гостиницу.

Вопрос 28. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей

5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда

Вопрос 29. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- 1) «5 звезд»;
- 2) «4 звезды»;
- 3) «3 звезды»;
- 4) «2 звезды»

Вопрос 30. В кредитной карте клиента указано:

- 1) где проживает клиент
- 2) дата рождения клиента
- 3) имя владельца
- 4) срок действия карты
- 5) состояние счета
- 6) все варианты ответов

Варианты контрольных работ по дисциплине

Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей:

Вариант № 1

1. Службы гостиничного сервиса (административная, питания, коммерческая, служба управления номерным фондом, инженерная, вспомогательная).
2. Классификация средств размещения.

Вариант № 2

1. Служба приёма и размещения. Общие положения, цели, задачи, обязанности.
2. Основные обязанности вечерней смены службы приёма

Вариант № 3

1. Штат и структура службы приёма и размещения.
2. Основные обязанности ночной смены службы приёма и размещения.

Вариант № 4

1. Должностные обязанности и квалификационные требования к должности руководителя службы приёма и размещения, старшего администратора и старшего смены.
2. Виды тарифов.

Вариант № 5

1.Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии:

- первый квалификационный уровень;
- второй квалификационный уровень;
- третий квалификационный уровень.

2.Обязанности швейцара.

Вариант №6

1.Правила поведения сотрудников RECEPTION.

2. Порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.

Вариант № 7

1. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

2. Регистрация гостей:

- корпоративных гостей;
- групп;
- VIP-гостей.

Вариант № 8

1.Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.

2.Сущность анкеты гостя.

Вариант № 9

1.Сущность свидетельства о регистрации по месту пребывания.

2. Методы расчёта с проживающими клиентами.

Вариант № 10

1. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.

2. Расплата кредитной картой. Импринтер. Слип.

Вариант № 11

1. Сущность POS-терминала.

2. Назначение номера. Схема работы регистратора.

Вариант №12

1. Базовые комплекты автоматизации гостиничного хозяйства.
2. Обязанности посыльного.

4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и производственной практике

4.1. Общие положения

Целью оценки производственной практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика. Защита производственной практики производится в форме отчета.

4. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося/студента во время учебной/производственной практики)

1. ФИО обучающегося/студента, № группы, специальность/профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес _____

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (выполнил /не выполнил) _____

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

Экзамен проводится в форме устного опроса (собеседование).

Всего на экзамен вынесено 58 вопросов по курсу.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине:

1. Становление гостиничного дела в России.
2. Признаки различия гостиниц.
3. Службы гостиничного сервиса: служба питания, коммерческая служба, служба управления номерным фондом, инженерно-техническая служба, вспомогательная служба.
4. Организация рабочего места службы приёма и размещения.

5. Модуль рабочих смен.
6. Состав дневной и вечерней смены.
7. Метод перестановки персонала.
8. Положение о службе приёма и размещения.
9. Цели службы приёма и размещения.
10. Задачи службы приёма и размещения.
11. Обязанности службы приёма и размещения.
12. Штат и структура службы приёма и размещения.
13. Должностные обязанности руководителя службы приёма и размещения.
14. Квалификационные требования к должности руководителя СПР.
15. Должностные обязанности старшего администратора СПР.
16. Должностные обязанности старшего смены.
17. Должностная инструкция ночного администратора СПР.
18. Виды тарифов.
19. Опубликованный тариф.
20. Корпоративная цена.
21. Обязанности швейцара.
22. Организация работы RECEPTION.
23. Правила поведения сотрудников RECEPTION.
24. Резервация номера.
25. Поддержка информационной базы данных о номерах занятых, свободных мест, о гостях.
26. Принципы взаимодействия СПР с другими отделениями гостиницы.
27. Порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.
28. Регистрация очень важных персон.
29. Регистрация групп.
30. Информирование потребителей о видах услуг во время проживания в гостинице.
31. Сущность анкеты гостя.
32. Сущность свидетельства о регистрации по месту пребывания.
33. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.

34. Уведомление о прибытии иностранных граждан в место пребывания.
35. Сущность регистрационного бланка.
36. Методы расчёта с проживающими клиентами.
37. Выяснение кредитоспособности клиента.
38. Импринтер
39. Слип.
40. Расплата кредитной картой.
41. Авторизационное письмо.
42. Сущность POS-терминала.
43. Предварительная авторизация.
44. Назначение номера.
45. Схема работы регистратора.
46. Системы управления гостиницей.
47. Базовые комплекты автоматизации гостиничного хозяйства.
48. Подсистема «Поселение».
49. Карта гостя.
50. Обязанности посыльного .
51. Сущность услуги «Побудка».
52. Организация хранения личных вещей проживающих.
53. Камера хранения.
54. Оплата услуг камеры хранения.
55. Организация работы сотрудников камеры хранения.
56. Депозитные ячейки.
57. Индивидуальные электронные сейфы.
58. Преимущества индивидуальных электронных сейфов.

Критерии оценки на экзамене по дисциплине “ Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей”:

Оценка	Содержание ответа
5	На все вопросы даны правильные и точные ответы.

	Показано знакомство с проблемами гостиничного предприятия. Продемонстрировано безупречное знание базовой терминологии, умение раскрыть и объяснить содержание терминов.
4	Вопросы раскрыты правильно. Продемонстрировано хорошее знание базовой терминологии. Однако отдельные ошибки логики и неполное содержание ответов не позволяют оценить его на «отлично».
3	Ответы на вопросы даны в целом правильно, однако недостаточно полно и в них присутствует ряд ошибок. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы. Базовая терминология в целом усвоена.
2	Ответ студента свидетельствует о том, что учебный курс не был им усвоен (существенные пробелы в знаниях, подмена терминов, отсутствует знание базовой терминологии и т.д.)

5. Структура контрольно - оценочных материалов для экзамена

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля выполнение работ по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис

Условия проведения экзамена (квалификационного)

Количество вариантов задания для экзаменуемого – 25 билетов

Время выполнения задания – 60 мин.

Оборудование: лист А-4, ручка, дневник-отчет

Выполнение задания:

В ходе выполнения необходимо ознакомиться с заданием и спланировать работу.

Ответить на три поставленных вопроса, аргументировать свой ответ.

В ходе задания можно обращаться к информационным источникам: дневнику-отчету.

Рационально распределить время на выполнение задания.

Подготовленный продукт /осуществленный процесс:

Выполнение задания будет оцениваться по следующим критериям:

- полнота и правильность ответа на вопросы.
- правильность оформления отчета.

Устное обоснование результатов работы: Аргументация ответа обязательна.

Задания для оценки освоения ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 1

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Становление гостиничного дела в России.
2. Признаки различия гостиниц.
3. В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 3000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 2

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Службы гостиничного сервиса: служба питания, коммерческая служба, служба управления номерным фондом, инженерно-техническая служба, вспомогательная служба.

2. Организация рабочего места службы приёма и размещения

3. В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандартный улучшенный» стоимостью 5000руб./ сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./ сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 3

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1,

ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Модуль рабочих смен.

2. Состав дневной и вечерней смены.

3. Гостиница «Метрополь» предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.2014г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.2014г.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 4

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1,

ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Метод перестановки персонала.
2. Положение о службе приёма и размещения.
3. На 01.10.2014г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.2014г.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 5
--

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1,

ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

- 1.Цели службы приёма и размещения.
2. Задачи службы приёма и размещения.
3. В гостинице было занято 350 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров за день.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 5

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Обязанности службы приёма и размещения.
2. Штат и структура службы приёма и размещения.
3. В отель «Мэргэн Батор» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 4 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 12000 руб./сутки. 6 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 5000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 10 февраля в 7.00, выезд 13 февраля в 21.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 6

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Должностные обязанности руководителя службы приёма и размещения.
2. Квалификационные требования к должности руководителя СПР.
3. В отель «Мэргэн Батор» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандарт» стоимостью 5000руб./ сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1500 руб./ сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 24 февраля в 12.00, выезд 28 февраля в 17.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 7

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Должностные обязанности старшего администратора СПР.
2. Должностные обязанности старшего смены.
3. Гостиница «Мэргэн Батор» предложила к продаже 150 номеров. На 01.09.2014г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.2014г.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 8

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Должностная инструкция ночного администратора СПР.
2. Виды тарифов.
3. На 01.10.2014г. в гостинице было продано 150 номеров. При этом общее число гостей составило 250 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.2014г.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 9
--

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Опубликованный тариф.
2. Корпоративная цена.
3. В гостинице было занято 420 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров за день.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 10

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1,

ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Обязанности швейцара.
2. Организация работы RECEPTION.
3. В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 4 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 6 человек разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 3000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 11

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1,

ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Правила поведения сотрудников RECEPTION.
2. Резервация номера.

3. В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Студия» стоимостью 7000руб./ сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1500 руб./ сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 12

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Поддержка информационной базы данных о номерах занятых, свободных мест, о гостях.
2. Принципы взаимодействия СПР с другими отделениями гостиницы.
3. Гостиница «Метрополь» предложила к продаже 1800 номеров. На 01.09.2014г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.2014г.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 13

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.
2. Регистрация очень важных персон.
3. В отель «Мэргэн Батор» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 5 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандарт» стоимостью 3000руб./ сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./ сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 22 февраля в 12.00, выезд 25 февраля в 17.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 14

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Регистрация групп.
2. Информирование потребителей о видах услуг во время проживания в гостинице.
3. В отель «Мэргэн Батор» заехала группа туристов в количестве 9 человек. Из них: 4 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 12000 руб./сутки. 5 человек разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 5000руб./сутки. Рассчитать стоимость

проживания за группу туристов, если заезд 10 февраля в 7.00, выезд 13 февраля в 21.00.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ ПМ02 Билет № 15

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 60 мин.

Задание

1. Сущность анкеты гостя.
2. Сущность свидетельства о регистрации по месту пребывания
3. Гостиница «Мэргэн Батор» предложила к продаже 180 номеров. На 01.09.2014г. было заселено 105 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.2014г.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменуемого –1/4

Время выполнения задания –60 минут

Учебные пособия:

- 1.Квалификационные требования(профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.
- 2.Система классификации гостиниц и других средств размещения (утверждена Приказом Ростуризма от 21.07.2005г №86)
- 3.Кодекс отношений между гостиницами и турбюро.
- 4.Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования гостиницы.
- 5.ГОСТ Р 50645 -94 « Туристско-экскурсионное обслуживание, Классификация гостиниц».
- 6.Сертификация и лицензирование туристско-экскурсионных , гостиничных услуг. Нормативные документы и справочная информация , Санкт-Петербург, 1998г.
- 7.Требования к средствам размещения и критерии их балльной оценки.
8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490).
9. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги . Средства размещения. Общие требования».

Учебники:

1. Т. Л. Тимохина « Организация приёма и обслуживания туристов»(издание 3-е), Москва, ИД « Форум «-Инфра-М , 2009г.
2. Браймер Р.А. «Основы управления в индустрии гостеприимства», Москва ,Аспект Пресс,1995г.
3. «Гостиничный и туристический бизнес» под редакцией А.Д. Чудновского, Москва , Тандем , Экмос,1998г.
4. Линн Ван Дер Ваген «Гостиничный бизнес» , Ростов- на-Дону , Феникс, 2001г.

5. Стадник А.А. «Технология приёма и обслуживания туристов в гостинице», Москва, высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 1995г.
6. «Туризм и гостиничное хозяйство» под редакцией А.Д. Чудновского, Москва, Тандем, Экмос, 2000г.
7. Уокер Д.Р. «Введение в гостеприимство», Москва, Юнити, 1999г.
8. М.А. Ёхина «Организация обслуживания в гостиницах» (4-е издание), Москва, «Академия», 2012г.
9. «Организация и управление в гостиничном бизнесе» под редакцией А.Л. Лесника, А.В Чернышева, Москва, Альпина, 2001г.
10. Сенин В.С. «Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения», Москва, Финансы и статистика, 2006г.
11. Скараманга В.П. «Фирменный стиль в гостеприимстве» Москва, Финансы и статистика, 2005г.
12. И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания», Москва, Академия, 2006г.
13. Биржаков М.Б. «Введение в туризм», Москва, Невский Фонд и Олбис, 1999г.
14. Зубков А.А. «Справочник работника гостиничного хозяйства», Москва, Высшая школа, 1988г.
15. Семенов В.С. «Гостиничное хозяйство» Москва, Стройиздат, 1985г.
16. Ходорков Л.Ф. «Мировое и гостиничное хозяйство», Москва, 1991г.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерием оценки по МДК является

- уровень умений обучающегося, применять полученные теоретические знания для разрешения практических ситуаций;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответов, грамотная профессиональная речь.

Критерии оценки:

- оценка 5 (отлично) выставляется, если при решении практических задач обучающийся осмысленно анализирует проблему, логически обосновывает предлагаемое решение, демонстрирует умение применять нормативно-справочную документацию и профессиональную терминологию(40 баллов);
- оценка 4 (хорошо) выставляется, если при решении практических задач обучающийся осмысленно анализирует проблему, но в анализе недостаточно глубины, демонстрирует умение работать с нормативно-справочной документацией, но недостаточно четко владеет профессиональной терминологией(30 баллов);
- оценка 3 (удовлетворительно) выставляется, если в общих чертах обучающийся решил практические задачи, но при формировании решения наблюдается нарушение логической последовательности, не продемонстрировано умение применять нормативно-справочные материалы, профессиональную терминологию(20 баллов);
- оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не справился с заданиями.(10 баллов)

Критерии оценки отчета

Оценка отчета:

1. Аккуратность и эстетичность оформления 5 баллов
2. Наглядность -5 баллов
3. Структурированность- 5 балла
4. Личный фотоотчет-5 баллов

отчет выполнено, при наличии от 5 до 20 баллов.

Квалификационный экзамен.

Выполнение задания:

- обращение в ходе задания к информационным источникам;
- рациональное распределение времени на выполнение задания

Наименование критериев оценки	Максимальное количество баллов по критерию	Полученное количество баллов по критерию
1 этап - устное обоснование результатов работы		15 баллов
2 этап - устное обоснование результатов работы		15 баллов
3 этап – выполнение практического задания		10 баллов
Грамотное изложение фактического материала и владение профессиональной терминологией при ответе на задание		40 баллов

Баллы:

15-задание выполнено с соблюдением всех правил и норм;

10-задание выполнено с несущественными замечаниями;

0-задание не выполнено

Оценка:

10 баллов –«2»

20баллов- « 3»

30баллов-«4»

40 баллов-«5»

Примечание: Модуль освоен, при наличие 40 баллов и выше.

Если, по из одному показателю, обучающийся получает 0 баллов - модуль считается, не освоен

Эталон ответов

Ключ к тесту (Входной контроль)

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	Б
2	А
3	В
4	А
5	Б
6	В
7	А
8	Б
9	В
10	В
11	Б
12	А
13	Б

Ключ к тесту по теме 1.1 «Организационно- управленческая структура службы приема и размещения»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	Б
3	В
4	Б
5	В
6	В
7	А
8	Б,Г,Д
9	Б, Д

Ключ к тесту по теме 1.3 «Должностные инструкции работников службы приема и размещения»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	А
3	Б
4	Б
5	Б
6	Б
7	А

Ключ к тесту по теме 1.4 «Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб»

№ вопроса	Правильный вариант ответа	
	1 вариант	2 вариант
1	Б	В
2	А	В
3	В	А
4	А	Б
5	Б	А
6	В	А
7	А	Б
8	Б	А
9	В	А
10	В	А

Ключ к тесту по теме 2.1 «Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	Б
2	В
3	Б
4	Б
5	Б
6	Б,В
7	Б
8	Б
9	Б
10	Б

Ключ к тесту по теме 2.3 «Предрегистрационный период (бронирование номеров)»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	Б
3	А
4	А
5	В
6	В
7	А

8	В
9	А
10	А
11	В
12	А
13	Б
14	А
15	А
16	В

Ответы на задачи по теме 2.4 «Порядок продажи номеров без предварительного резервирования»

№ задачи	Правильный ответ
1	72%
2	40,9 долл.США
3	1,4(человек)
4	45%
5	80%
6	90(номеров)

Ключ к тесту по теме 2.6 «Регистрация гостей. Порядок регистрации индивидуальных гостей»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	Б
3	В
4	А
5	В
6	Б
7	В
8	А
9	Б
10	А

Ключ к тесту по теме 2.7 «Юридические аспекты регистрации. Осуществление паспортно- визового режима»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А

2	Б
3	А
4	Б
5	Б
6	Б
7	В

Ключ к тесту по теме 2.8 «Порядок регистрации VIP- гостей»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	Б
3	В
4	Б
5	Б
6	Б
7	А
8	А
9	Б
10	В
11	Б
12	А

Ключ к тесту по теме 2.9 «Нормативно- правовые документы, регламентирующие деятельность службы приема и размещения»

№ вопроса	Правильный вариант ответа	
	1 вариант	2 вариант
1	А	А
2	Б	В
3	А	Б
4	А	В
5	Б	Б
6	Б,В	Б
7	Б	В
8	А	А
9	Б	Б
10	А	А
11	В	А
12	В	А

Ключ к тесту по теме 3.1 «Организация хранения принадлежащих гостям ценностей»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
-----------	---------------------------

1	А
2	В
3	В
4	Б
5	Б
6	А
7	Б
8	А

Ключ к тесту по теме 3.2 «Предоставление сопутствующих и дополнительных услуг»

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А,В
2	А, В, Г
3	Б,Г,Д
4	Б,В
5	Б,В,Г
6	А
7	А,В
8	Б,Г
9	А,В
10	Б,В

Ключ к тесту по теме 4.1 «Ночная смена службы приема».

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	В
2	В
3	Б
4	Б
5	Б
6	В
7	А
8	Б
9	Б
10	А
11	А
12	Б

Ключ к тесту по теме 4.2 «Технология расчета при выезде».

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А

2	Б,В
3	В
4	Б
5	Б
6	А
7	В
8	В
9	2суток и 3 часа, 212,5у.е.
10	4,5 суток, 1125у.е.
11	4 суток и 5часов, 967,9у.е.
12	3 суток и 1 час, 608,3у.е.
13	3,5 суток, 525у.е.
14	4суток и 2 часа, 204,1у.е.
15	2,5 суток, 625у.е.

**Ключ к дифференцированному зачету по МДК 02.01 «Организация
деятельности службы приема и размещения»**

№ вопроса	Правильный вариант ответа	
	1 вариант	2 вариант
1	2	2
2	2	2
3	2	6
4	4	5
5	4	3,5суток, 2975руб.
6	6	1
7	5	2
8	3,5суток, 2975руб.	5
9	3	2
10	5	5
11	2	4
12	2	3
13	1	2
14	1	6
15	1	7 суток и 3 часа, 11043,50руб.
16	3	3
17	6	3,1,2,4,5
18	1	1-Г, 2-Б, 3-Д, 4-А, 5-В
19	3,4	1
20	2	1
21	1	3
22	3,1,2,4,5	1,2,5
23	2	2
24	3	1
25	1,2,5	1-З, 2-Ж, 3-В, 4-Д, 5-Г, 6-Е, 7-Б, 8А

26	2	2
27	2,4	3
28	7 суток и 3 часа, 11043,50руб.	2,4
29	1-З, 2-Ж, 3-В, 4-Д, 5-Г, 6-Е,7-Б, 8-А	2
30	1-Г, 2-Б, 3-Д, 4-А, 5-В	3,4

РЕЦЕНЗИЯ

на контрольно-оценочные средства по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения), разработанного преподавателем **Фандий Ксенией Викторовной**, согласованного на заседании ПЦК педагогических и гуманитарных дисциплин, утвержденного на заседании научно-методического Совета Академии.

Контрольно-оценочные средства, содержат в себе практико-ориентированные задания, тестовые задания, вопросы к проведению промежуточной аттестации междисциплинарных курсов входящих в профессиональный модуль.

Содержание КОС по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения) соответствуют ФГОС СПО, рабочей программе по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения) утвержденной проректором по учебной работе, доцентом Севрюгиной Н.И. от **25 декабря 2023года**, учебному плану специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения).

Представленный комплект оценочных средств позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, сформированность практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый комплект оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» поскольку имеет высокий уровень приближенности к условиям будущей профессиональной деятельности обучающихся.

Полные сведения о рецензенте:

Бромберг Евгений Моисеевич

Директор ООО «Вектор», гостиница «Red Royal» /

М.П.

РЕЦЕНЗИЯ

на методические указания по выполнению выпускных квалификационных (дипломных) работ основной профессиональной образовательной программы по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения), разработанного преподавателем **Фандий Ксенией Викторовной**, согласованного на заседании ПЦК педагогических и гуманитарных дисциплин, утвержденного на заседании научно-методического Совета Академии.

Методические указания содержат в себе общие требования к работе, этапы выполнения, оформление, описана процедура подготовки и защиты дипломной работы, представлены критерии оценки дипломных работ.

Содержание методических указаний по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения) соответствуют требованиям ФГОС СПО по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения), учебному плану специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* (очной формы обучения), ГОСТ 2.105-95 ЕСКД. Общие требования к текстовым документам, ГОСТ 7.80-2000 СИБИБД Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления, а также другим положениям и нормативно-правовых актам в области оформления научно-исследовательских работ.

Методические указания имеют систему контроля графика выполнения работы и консультаций обучающихся на всех этапах их работы над избранной темой, что повышает качество выполнения выпускной квалификационной (дипломной) работы, как заключительного и важнейшего этапа учебного процесса.

Рецензируемые методические рекомендации по выполнению выпускных квалификационных (дипломных) работ рекомендуется для использования и позволят обучающимся выполнить выпускную квалификационную (дипломную) работы в соответствии с требованиями ФГОС СПО

Полные сведения о рецензенте:

Бромберг Евгений Моисеевич

Директор ООО «Вектор», гостиница «Red Royal» / _____

М.П.